

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



GONÇALO SILVA DE MEDEIROS

Aspirante a Oficial de Polícia

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

XXX Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**CONTINUIDADE E MUDANÇA NAS ATITUDES
SOCIAIS FACE   PSP - UMA ANÁLISE
EXPLORATÓRIA**

Orientador

PROF. DOUTOR PAULO MACHADO

maio de 2018



Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Gonçalo Silva de Medeiros

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXX Curso de Formação de Oficiais de Polícia

CONTINUIDADE E MUDANÇA NAS ATITUDES SOCIAIS FACE À PSP - UMA ANÁLISE EXPLORATÓRIA

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob a orientação do Prof. Doutor Paulo Machado.

DEDICATÓRIA

À minha mãe,
pela educação e valores transmitidos, pelo seu espírito e pela sua perseverança.

Ao meu pai,
pela confiança depositada em mim, pela sua calma transmitida e pelo seu empenho.

À minha família, em especial ao Carlos e ao João,
por saberem o que é melhor para mim e por alimentarem os sonhos de uma criança.

AGRADECIMENTOS

A concretização deste trabalho deve-se ao contributo precioso de inúmeras pessoas, pelo que é meu dever agradecer devidamente a todos.

Um especial obrigado à minha família, mãe e pai, por me ensinarem que com um sorriso, podemos fazer toda a diferença no mundo. Espero nunca vos desiludir e retribuir o amor que me deram.

Ao meu padrasto, Carlos, por me ensinar que, por vezes, a família é mais que o sangue e ao meu irmão, João, por ser alguém que sei que posso contar, independentemente das circunstâncias.

Ao meu Orientador, Professor Doutor Paulo Filipe de Sousa Figueiredo Machado, pela sua boa disposição e por acreditar na concretização deste trabalho. Obrigado por me mostrar que a vida é feita de adversidades e que ainda assim temos que a enfrentar, sem nunca perder a nossa essência.

Agradeço à equipa da secretaria do Colégio São Francisco Xavier, à Coordenadora Alexandra Silvestre, ao Diretor do Agrupamento Vertical de Escolas Baixa-Chiado Professor João Leonardo, pela receptividade ao meu estudo.

Agradeço ao Chefe Curto do Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa por ter difundido o inquérito por diversas equipas, permitindo atingir os objetivos necessários.

Agradeço às Presidentes da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, por aceitarem divulgar o meu questionário.

Agradeço à Sra. Maria Mira, por insistir, na Procuradoria Geral da República, pela divulgação do meu inquérito.

Um especial obrigado ao Subcomissário David Alves e ao Subcomissário Dinarte Diniz, pelos ensinamentos, pela paciência e pelas virtudes transmitidas ao longo do estágio.

Ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, por me ajudar a crescer e a ver a vida de outra forma.

Aos camaradas do 30.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, que fizeram esta viagem muito mais aprazível. Partilhei, com cada um de vós, momentos preciosos.

RESUMO

Numa sociedade onde as raízes de cada serviço convergem e se tornam interdependentes, os profissionais da Polícia de Segurança Pública, enquanto entidade responsável pela segurança e tranquilidade públicas, estabelecem vínculos formais com outros grupos socioprofissionais, com vista à execução de um serviço cada vez mais eficiente, supondo-se que com esses vínculos se promove uma melhoria da articulação interinstitucional.

A presente investigação aborda diferentes grupos socioprofissionais com quais a Polícia portuguesa interage com relativa frequência, e tomando esta circunstância funcional como pretexto para estudar as atitudes sociais que existem em cada um desses grupos face à Polícia. A seleção dos grupos foi feita de acordo com uma visão utilitarista da interação entre entidades, daí que se tenha escolhido cinco grupos, com um universo de quinze pessoas em cada, a saber, elementos pertencentes à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, professores de escolas de 1.º Ciclo, magistrados do Ministério Público, bombeiros e, por fim, estudantes universitários da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH) da Universidade Nova de Lisboa, sendo este último o grupo de controlo.

Assim sendo, ao longo do trabalho, desenvolvem-se termos ancorados no âmago da Psicologia Social para uma melhor compreensão do tema discutido. Distinguem-se, neste âmbito, os conceitos de representação social e atitude social. Desta forma, a aferição das diferenças e semelhanças entre grupos, medida através de inquéritos sociológicos, exterioriza-se como o principal objetivo deste trabalho. Naturalmente, as atitudes sociais serão a matéria prima que permitem a análise dos grupos no âmbito da presente dissertação.

Os resultados permitem concluir que um contacto mais próximo por parte dos grupos socioprofissionais contribuir para uma avaliação inferior na escala de atitudes definida para o estudo em concreto. Deste modo, a proximidade consubstancia-se como um possível fator de influência das perceções e das atitudes dos grupos socioprofissionais.

ABSTRACT

In a society where each services' roots converge and become interdependent, the Polícia de Segurança Pública (PSP), as the responsible entity for both public safety and public tranquility, requires a stronger bond with other socio-professional groups in order to perform in a more efficient way, improving the interinstitutional articulation.

The present investigation relies on different professional groups whom the Portuguese Police interact with relative frequency, using this functional circumstance as a pretext to study the social attitudes these groups develop toward the PSP. The group selection was based on a utilitarian perspective, hence the selection of five different groups, each with fifteen elements, namely people belonging to the Protection Commission for Children and Youth, 1st cycle teachers, prosecutors, firemen and a group control composed by University students.

Therefore, for a better understanding of the subject at hand, the investigation depended on concepts from Social Psychology's core. In this context, social representation and social attitude are to be distinguished. Thus, finding out any similarities or variances between groups, measured through sociological surveys, is the main objective of this study. Naturally, social attitudes are the raw material that allow the group analysis for this dissertation.

Results show that a closer contact between the Police and the socio-professional groups contributes for an inferior evaluation on the attitude scale designed for this study's purposes. This way, proximity embodies a possible perception and attitude influencer, especially when it regards the aforementioned groups.

ÍNDICE GERAL

| | |
|--------------------------|-----|
| Dedicatória | ii |
| Agradecimentos | iii |
| Resumo | iv |
| Abstract | v |
| Índice Geral | vi |
| Índice de Figuras | ix |
| Índice de Gráficos | ix |
| Índice de Tabelas | x |
| Lista de Siglas | xi |
| Prefácio..... | xii |

Parte I - Teórica

| | |
|--|--------------|
| Introdução | 1 |
| Introdução..... | 1 |
| Enquadramento Temático | 1 |
| Justificação do Tema | 2 |
| Problemática de Investigação..... | 3 |
| A. Pergunta de Partida..... | 3 |
| B. Perguntas Derivadas | 3 |
| Objetivos da Investigação | 4 |
| Hipóteses da Investigação | 4 |
| Método de Investigação | 4 |
| Síntese dos Capítulos | 5 |
| CAPÍTULO 1 – Enquadramento Teórico..... | 6 |
| 1.1 – Representações Coletivas | 6 |
| 1.2 – Representações Sociais | 9 |
| 1.3 – Atitudes Sociais..... | 20 |
| 1.3.1 – Pensamento Social..... | 22 |
| 1.3.2 – Ideologia | 25 |
| 1.3.3 – Atitudes..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO 2 – Atitudes Face à Polícia | 32 |
| 2.1 – <i>Attitudes Toward Police</i> | 32 |
| 2.2 – Modelos de <i>Attitudes Toward Police</i> | 34 |
| 2.3 – Medição de Atitudes – Respostas Cognitivas | 35 |
| 2.4 – Fatores de Influência das Atitudes | 37 |
| 2.4.1 – <i>Interação com a Polícia</i> | 38 |
| 2.4.2 – <i>Órgãos de Comunicação Social</i> | 40 |
| 2.4.3 – <i>Variáveis Sociodemográficas</i> | 41 |
| 2.4.3.1 – Etnia | 41 |
| 2.4.3.2 – Idade | 43 |
| 2.4.3.3 – Estatuto Socioeconómico | 44 |
| <u>Parte II - Prática</u> | |
| CAPÍTULO 3 – Modelo e Método | 46 |
| 3.1 – Modelo de Análise | 46 |
| 3.2 – Objetivos | 47 |
| 3.3 – Método de Investigação | 47 |
| 3.3.1 – <i>Questionário</i> | 48 |
| 3.4 – Procedimentos | 50 |
| 3.4.1 – <i>Procedimentos de Recolha de Dados</i> | 50 |
| 3.4.2 – <i>Procedimentos de Análise de Dados</i> | 51 |
| 3.5 – Caracterização do Universo | 52 |
| CAPÍTULO 4 – Apresentação, Análise e Discussão de Resultados | 53 |
| 4.1 – Caracterização Sociodemográfica | 53 |
| 4.2 – Análise ao Modelo Conceptual | 53 |
| 4.2.1 – <i>Análise Descritiva da Perceção de Desempenho</i> | 54 |
| 4.2.2 – <i>Análise Descritiva do Contacto com a PSP</i> | 55 |
| 4.2.3 – <i>Análise Descritiva dos Rankings</i> | 56 |
| 4.3 – Síntese | 59 |
| CAPÍTULO 5 – Conclusões e Recomendações | 62 |
| 5.1 – Introdução | 62 |
| 5.2 – Verificação das Hipóteses | 62 |
| 5.3 – Resposta ao Problema de Investigação | 63 |
| 5.4 – Reflexões Finais | 64 |
| 5.5 – Limitações da Investigação | 65 |
| 5.6 – Futuras Investigações | 66 |

| | |
|--|-----------|
| Bibliografia | 67 |
| Apêndices | 77 |
| Apêndice A: Confiança nas Instituições Públicas | 79 |
| Apêndice B: Questionário Aplicado | 80 |
| Apêndice C: Testes de Homogeneidade e Normalidade..... | 84 |
| Apêndice D: Modelo Conceptual de Análise | 87 |
| Apêndice E: Caracterização das Amostras por Profissão | 89 |
| Apêndice F: Análise Sociodemográfica..... | 91 |
| Apêndice G: Análise da Av. de Desempenho por parte dos Diferentes Grupos.. | 95 |
| Apêndice H: Análise Descritiva da variável Contacto | 100 |
| Apêndice I: Análise Descritiva da Classificação de Itens..... | 106 |
| Apêndice J: Análise de Dados sobre a Escala de Atitudes face à PSP | 115 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Modelo Conceptual de Análise de Atitudes | 46 |
| Figura 2: Questionário Aplicado 1/3..... | 81 |
| Figura 3: Questionário Aplicado 2/3..... | 82 |
| Figura 4: Questionário Aplicado 3/3..... | 83 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1: Confiança nas Instituições Públicas..... | 79 |
| Gráfico 2: Caracterização das Amostras por Profissão | 90 |
| Gráfico 3: Distribuição de Género..... | 93 |
| Gráfico 4: Distribuição da Faixa Etária..... | 93 |
| Gráfico 5: Distribuição do Grau de Escolaridade..... | 94 |
| Gráfico 6: Distribuição da Posição Política | 94 |
| Gráfico 7: Percentagem de Respostas (Global – Avaliação de Desempenho)..... | 96 |
| Gráfico 8: Percentagem de Respostas (Global – Avaliação de Desempenho)..... | 96 |
| Gráfico 10: Percentagem de Respostas (Global – Grau de Confiança)..... | 97 |
| Gráfico 9: Médias de Avaliação de Desempenho por Grupo..... | 97 |
| Gráfico 11: Distribuição de Elementos - Confiança..... | 98 |
| Gráfico 12: Médias do Grau de Confiança por Grupo..... | 98 |
| Gráfico 13: Percentagem de Respostas (Global – Contacto com a PSP) | 101 |
| Gráfico 14: Distribuição de Elementos - Contacto..... | 101 |
| Gráfico 15: Médias do Contacto com a PSP por Grupo | 102 |
| Gráfico 16: Motivos de Contacto..... | 104 |
| Gráfico 17: Reclamação de Elementos | 104 |
| Gráfico 18: Familiaridade de Elementos da PSP | 105 |
| Gráfico 19: Distribuição de Valores de Ranking | 107 |
| Gráfico 20: Média dos Itens de Classificação..... | 108 |

| | |
|---|-----|
| Gráfico 21: Médias da variável Apresentação Pessoal por Grupos | 108 |
| Gráfico 22: Médias da variável Postura de Respeito por Grupos | 109 |
| Gráfico 23: Médias da variável Imparcialidade na Atuação por Grupos..... | 109 |
| Gráfico 24: Médias da variável Capacidade de Discernimento por Grupos | 110 |
| Gráfico 25: Médias da variável Defesa de Valores por Grupos | 110 |

ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|---|-----|
| Tabela 1: Teste de Normalidade..... | 85 |
| Tabela 2: Teste de Homogeneidade (Homocedasticidade)..... | 86 |
| Tabela 3: Modelo Conceptual de Análise | 88 |
| Tabela 4: Total da Amostra | 90 |
| Tabela 5: Tabela de Estatística Descritiva de Dados Sociodemográficos..... | 92 |
| Tabela 6: Teste ANOVA – Fiabilidade*Idade | 99 |
| Tabela 7: Teste Tukey - Fiabilidade*Idade | 99 |
| Tabela 8: Tese ANOVA – Contacto*Grupos | 102 |
| Tabela 9: Teste Tukey – Contacto*Grupos | 103 |
| Tabela 10: Formas de Contacto | 103 |
| Tabela 11: Teste ANOVA - Rankings*Grupos | 111 |
| Tabela 12: Teste Tukey – Rankings*Grupos..... | 112 |
| Tabela 13: Médias dos Itens de Ranking | 116 |
| Tabela 14: Divisão por Quartis - Escala de Atitudes | 116 |
| Tabela 15: Atitudes face à PSP por Grupo..... | 117 |
| Tabela 16: Teste ANOVA* Escala de Atitudes..... | 117 |
| Tabela 17: Teste Tukey*Escala de Atitudes..... | 118 |
| Tabela 18: Correlação entre Escala de Atitudes e Desempenho e Fiabilidade | 119 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|---------|--|
| ATP: | <i>Attitudes Toward Police</i> |
| CPCJ: | Comissão de Proteção de Crianças e Jovens |
| DIAP: | Departamento de Investigação e Ação Penal |
| FCSH: | Faculdade de Ciências Sociais e Humanas |
| ISCPSI: | Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna |
| MP: | Ministério Público |
| OCS: | Órgãos de Comunicação Social |
| PSP: | Polícia de Segurança Pública |
| SPSS: | <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> |

PREFÁCIO

À medida que a ciência se desenvolve, evidencia-se uma crescente necessidade de comunicação entre diferentes disciplinas. Fruto da complexificação tanto das sociedades, como dos próprios fenómenos que caracterizam o mundo atual, a relação que estas ciências partilham impõe-se progressivamente sobre as investigações realizadas. Simboliza isto a concretização de exercícios de natureza interdisciplinar.

A presente dissertação, também ela, se subjugua à necessidade de unir diversas ciências a fim de estudar os acontecimentos fulcrais para um aprofundamento dos conhecimentos acerca do tema. Por outras palavras, a investigação desenvolvida fortalece a relação entre as Ciências Policiais e a Ciências Sociais. De uma forma mais específica, as Ciências Policiais utilizam o contributo da Psicologia Social, ciência esta que privilegia o estudo e desenvolve os conceitos que se procuram observar nesta dissertação.

A ciência base, diga-se a Psicologia, foca-se no comportamento humano, ou seja, assenta no estudo das ações intencionais e conscientes, influenciadas pelas experiências passadas e o contexto que envolve o sujeito, bem como das ações ditas inconscientes, cujos processos cognitivos jazem num plano oculto à observação direta. Ramifica-se desta ciência a Psicologia Social que, em síntese, procura analisar as interações que existem entre as pessoas e ainda os processos cognitivo-sociais alicerçados à relação que surge das mesmas. O objeto de estudo adota formas peculiares, visto que nenhum organismo é influenciado de igual forma pelo mesmo estímulo, neste caso a interação.

Por conseguinte, o ser humano, enquanto ser social, vive da dependência das relações que ele próprio cria, o que estabelece um ciclo permanente capaz de fornecer a matéria-prima que a Psicologia Social tanto visa cursar. Repousa aqui a matriz teórica da presente dissertação. As atitudes sociais que as pessoas desenvolvem face à Polícia de Segurança Pública diferem entre contextos socioprofissionais distintos, sendo que todas elas se presenteiam como uma substância diferenciada e digna de estudo.

Conclui-se, desta forma, que as Ciências Policiais, caracterizadas pelo seu carácter transversal a várias disciplinas, socorrem-se dos instrumentos das Ciências Sociais, quer teóricos, quer metodológicos. Com efeito, estreita-se a relação entre estas ciências e comprova-se o valor notório que nasce através da ligação das disciplinas que a compõem.

INTRODUÇÃO

INTRODUÇÃO

A Polícia de Segurança Pública (PSP), enquanto força de segurança está subjugada ao interesse público e às exigências societais que se vão afirmando. Sendo que a própria sociedade adota a forma de corpo dinâmico, em constante mutação, como consequência da complexificação do tecido social, revelam-se novas funções no âmago da PSP e criam-se ramificações nos serviços existentes que se entrelaçam com outros atores sociais. Estes círculos advêm da necessidade de interligar os referidos serviços para melhor responderem às diferentes instâncias que nascem da pressão da sociedade. Devido a isto, torna-se essencial o estudo de diferentes atores sociais com quem a PSP interage, com vista à execução de um serviço cada vez mais eficiente.

O introito atual visa a apresentação da dissertação de mestrado, cuja estrutura formal obedece àquela definida pelo Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI), referindo, inicialmente, a justificação do tema do tema escolhido. Logo após, introduz-se a pergunta de partida da investigação, como também os diversos objetivos e respetivas hipóteses de trabalho, a par do método utilizado para atingir os resultados.

ENQUADRAMENTO TEMÁTICO

Atualmente, a PSP encontra-se numa sociedade cuja massa é cada vez mais crítica da sua ação. Desta forma, com a constante investigação científica e académica, esta instituição é capaz de se adaptar às formas características que se delineiam face às necessidades correntes.

Face ao exposto, Silva (2005) refere que “as pessoas que solicitam a colaboração da Polícia exigem uma prestação de serviço com qualidade” (p. 191). Continua afirmando que o órgão policial “reflecte as tendências culturais do sistema de valores que a produziu” (p. 193, no original), contribuindo também para a própria manutenção desse sistema e da “coesão do tecido social” (p. 193). Portanto, cada cidadão tem retratado na sua mente a forma de como é que a Polícia é, projetando-a através de expectativas e diluindo-a por entre inúmeras interações com o público em geral.

Surge assim o conceito de representação, que se baseia no retrato e estruturação da realidade na mente das pessoas, sujeito à comunicação entre pessoas e sempre em constante evolução. Por conseguinte, cada cidadão é uma fonte de conhecimento útil para a melhoria

dos serviços da PSP, que se manifestam através das representações sociais do organismo policial por parte dos mesmos.

Desta forma, as representações sociais, sendo intangíveis e impassíveis de medida, expressam-se através de atitudes, também elas sociais, daí que a presente dissertação vise analisar a continuidade e mudanças das atitudes sociais face à PSP, por parte de cidadãos, em concreto dos grupos socioprofissionais, cuja proximidade é inerente ao contexto funcional das interações entre os serviços.

JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

Devido à alta volatilidade social que existe em todas as sociedades, o corpo policial que se encontra inserido na mesma tem de ter uma capacidade de adaptação, possibilitando a satisfação das necessidades existentes. Analogamente, tem de agir conforme as regras impostas pela realidade social, logo a sua representação social está dependente da “ação face à actividade cognitiva, ao mesmo tempo que associa a cognição à produção de sentido e à construção da realidade social” (Vala, 1993, p. 913, no original).

Na mesma linha de pensamento, Vala (1997) ainda refere que as representações sociais são “âncoras que apoiam a construção de categorias identitárias” e ainda “posições sociais” (p. 8). Igualmente, a Polícia, independentemente da sua forma, organização ou até desenvolvimento, existiu em todas as sociedades, tornando-a uma instituição que acompanha o processo civilizacional (Matić, 2003), pelo que a sua posição social adquire um carácter merecedor de estudo.

Em virtude da crescente urbanização da população, surgiram agregados que foram excluídos e marginalizados, compelindo a complexificação dos corpos policiais, sujeitos a padrões burocráticos, longas cadeias de comando, redes de departamentos e unidades especializadas (Chalom, Léonard, Vanderschueren, & Vézina, 2001). Por outras palavras, a Polícia teve que desenvolver uma filosofia orientada para o serviço das comunidades alargadas, juntamente com uma gestão de atitudes proactivas que a afasta cada vez mais da vertente repressiva (Sarre *in* Chalom *et al.* 2001).

Concomitantemente, alteram-se as atitudes para com os estímulos díspares. Evoca-se, assim, o substrato associado ao conceito de atitude. Esta alude para uma organização de crenças, sentimentos e tendências comportamentais para com objetos, grupos, eventos ou símbolos com pertinência social (Hogg & Vaughan, 2008). Webb (2007) reforça afirmando que uma atitude é uma avaliação individual cognitiva de objetos que têm valências, positivas ou negativas, associadas ao mesmo. Alude também que estão altamente correlacionadas com as condutas ou comportamentos adotados para com o determinado objeto.

Desta perspetiva, torna-se fulcral para a disciplina das Ciências Policiais uma análise às atitudes sociais do público, devidamente contextualizado, que envolve a PSP no seu quotidiano e aferir quais os fatores que as influenciam, complementando esta força no seu processo de evolução institucional e organizacional e aprimorando cada vez mais a forma como se relaciona com o tecido social português. Espera-se, por um lado, aperfeiçoar a imagem da PSP, instituição que se encontra em permanente escrutínio por parte de atores sociais, considerando que “um passo errado ou uma má abordagem a uma situação irá, sem dúvida, destruir o respeito e a confiança do público para com todo o serviço” (Odysseos, 2012, p. 3).¹ Por outro lado, a PSP obterá conhecimento profícuo, proveniente de diferentes massas sociais. Assim, com a interpretação que cada grupo faz do corpo policial permite auxiliar a elaboração de futuras estratégias de cooperação, dado que o saber científico conseguido resultará numa maior maleabilidade social da Polícia portuguesa e posterior proximidade entre os grupos analisados.

PROBLEMÁTICA DE INVESTIGAÇÃO

Identifica-se aqui a abordagem que foi utilizada a fim de se tratar o “problema formulado pela pergunta de partida”, manifestando-se como “forma de interrogar os fenómenos estudados” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 89)

A. PERGUNTA DE PARTIDA

A pergunta de partida na qual a presente investigação se debruça com vista à sua satisfação é a seguinte: como se expressam as atitudes sociais face à PSP por parte de diferentes grupos socioprofissionais com uma interação mais direta com os profissionais da Polícia?

B. PERGUNTAS DERIVADAS

Formulada a pergunta de partida, é imprescindível enquadrar as perguntas que derivam do núcleo da mesma, com o intuito de precisar o objeto de estudo, obtendo, desta forma, uma resposta mais integral à questão inicial.

Dito por outro modo, identificam-se como perguntas derivadas as seguintes:

- Prevalecem atitudes sociais positivas em grupos socioprofissionais distintos?;
- Que diferenças existem entre os grupos socioprofissionais estudados?;
- Que fatores possuem maior influência sobre as atitudes sociais?

¹ Tradução pelo autor.

OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO

Após esclarecer a pergunta de partida e as perguntas que dela derivam, procura-se estabelecer os objetivos da investigação, responsáveis por originar “uma lista de conhecimentos e competências a adquirir” (Sarmiento, 2013, p. 13).

Torna-se fundamental compreender, atendendo aos inúmeros fenómenos sociais que ocorrem na sociedade portuguesa relacionados com as forças e serviços de segurança, a perceção que esta possui da Polícia com quem interage todos os dias, sendo este o objetivo geral da presente investigação. Desta forma, procura-se também desvendar as eventuais diferenças entre as atitudes sociais, fruto das relações entre a comunidade civil e a comunidade policial. Logo, apurar-se-á a representação social da PSP em vários grupos socioprofissionais, tendo em conta uma vertente utilitarista, ou seja, considerando o nível de interação entre esta força policial e os grupos em estudo.

HIPÓTESES DA INVESTIGAÇÃO

As hipóteses de investigação, enquanto “resposta temporária e provisória” (Sarmiento, 2013, p. 13), manifestam-se como uma suposição por parte do investigador “sobre o comportamento dos objectos reais estudados”, claramente “alicerçada numa reflexão teórica e um conhecimento preparatório do fenómeno estudado” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 119, no original).

Daqui se conclui que se consubstanciam como hipóteses do presente estudo as seguintes:

- **HP 1:** A variância entre grupos não é acompanhada pelas diferenças intergrupais;
- **HP 2:** A variância entre grupos socioprofissionais e o grupo de controlo é influenciada pelo grau de proximidade partilhado com a PSP.

MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO

A primeira fase da dissertação baseia-se na revisão da literatura existente acerca do estado da arte do objeto de estudo, nomeadamente de conceitos que estão sediados no coração da Psicologia Social, estabelecendo, desta forma, a moldura conceptual e, consequentemente, o suporte conjectural da investigação (Sarmiento, 2013).

Seguidamente, assoma-se a natureza exploratória da investigação, cujo principal objetivo se manifesta no esclarecimento das perguntas propostas inicialmente, bem como na confirmação ou refutação das hipóteses da mesma. Com este propósito essencial à

observância do proposto, foram recolhidos dados através do método quantitativo, mediante a aplicação de questionários de autopreenchimento a diversos grupos adiante mencionados.

SÍNTESE DOS CAPÍTULOS

O presente trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos diferenciados, com base num enquadramento integral e complementar entre os mesmos, sendo que no capítulo 1 se elabora o enquadramento teórico que aproxima todos os conceitos de natureza social e psicológica, bem com a evolução histórica dos mesmos, alicerçado em determinados autores que os definem nas suas obras; o capítulo 2 estabelece a ligação entre a realidade policial e a realidade social, isto é, materializa o estudo das atitudes face à Polícia, como também discorre sobre possíveis fatores de influência destas, traçando de forma geral, os modelos existentes e a forma como estas podem ser medidas; o capítulo 3 insere a parte prática da investigação, isto é, trata da metodologia utilizada para a presente dissertação, especificando o modelo de análise, o objeto do estudo e as hipóteses de trabalho; o capítulo 4 aborda as conclusões que se retiram do capítulo anterior; por fim, o capítulo 5 recai sobre a confirmação ou infirmação das hipóteses, bem como a exequibilidade dos objetivos e a validade das respostas às perguntas iniciais, encerrando-se com diversas recomendações de futuras investigações e os desafios que se fizeram sentir ao longo do estudo em questão.

CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 – REPRESENTAÇÕES COLETIVAS

Também submissa à pressão constante do processo evolutivo, a sociedade é um produto volátil e composto por grupos cada vez mais heterogêneos e, por sua vez, está a maneira que cada sujeito percebe a realidade que o envolve. Um simples momento poderá ser visto de tanta forma como quantas as pessoas a que o assistem, sem prejuízo de se poder afirmar a existência de regularidade sociais. Importa, assim, abordar este fenómeno, explanando a sua história, bem como o seu enquadramento neste texto, a fim de se passar, adiante, para a evolução do mesmo ao longo do tempo.

A sociedade traduz-se num número infindável de realidades criadas pelos indivíduos a ela pertencentes, pelo que se tornam obrigatórias e dignas de estudo por parte das Ciências Sociais, nomeadamente pela Sociologia e pela Psicologia. De uma forma quase redutora das correntes, a Sociologia preocupou-se em adotar o social como objeto de estudo, enquanto a Psicologia ocupou-se com o estudo do indivíduo (Alexandre, 2004, p. 123). Horochovski (2004) reforça que compete à primeira disciplina “analisar os estados da consciência coletiva”, bem como as “suas leis e representações” (p. 94), enaltecendo a diferença entre estes objetos e dos estados de natureza individual, sendo estes a competência da disciplina posterior.

Desta forma, a individualidade de cada pessoa edifica a sociedade como razão primordial da sua origem, na medida em que a “vida coletiva faz do indivíduo uma personalidade”, moldando a sua “consciência moral” e o seu “pensamento lógico” ao social que o integra como tal (Filho, 2004, p. 142). Contudo, não é possível entender a própria organização social sem um conceito que a permita transparecer para os outros. Nasce, deste modo, a noção de representação. Estudado por Émile Durkheim em 1898, a representação coletiva torna-se o reflexo da sociedade (Stefenon & Filho, 2009, p. 5) e o conteúdo do mundo (Horochovski, 2004, p. 103). São, em suma, a realidade subjacente ao mesmo tempo que adotam uma forma subjetiva para cada pessoa (Greenwood, 2013, p. 44). Na sua obra *Représentations Individuelles et Représentations Collectives*, Durkheim capta a profundidade inerente a este conceito, repartindo-a em dois tipos de representação: a individual e a coletiva.

Importa, porém, explanar uma ideia base anterior, mergulhada no cosmos da Sociologia, a fim de fornecer uma melhor compreensão acerca das representações. Durkheim em *Les Règles de la Méthode Sociologique*, de 1895, afirma que o objeto primígeno de estudo desta disciplina é o facto social. Este fenómeno é descrito pelo autor como sendo “toda maneira de fazer, suscetível de exercer sobre os indivíduos uma coerção exterior; ou ainda, toda maneira

de fazer que é geral na extensão de uma sociedade possui uma existência própria, independente das manifestações individuais” (Durkheim, 2007, p. 13), caracterizados por serem anteriores e exteriores ao indivíduo, coercivos e, por fim, gerais. Por outras palavras, antecedem o sujeito, subsistindo fora das consciências individuais e impõem-se sobre a vontade individual, sendo comum a todos (Horochovski, 2004, p. 93).

São estes traços que tornam os factos sociais distintos de outros presentes na realidade social. Santos e Dias (2015) fortalecem esta ideia e, com base nos textos de Durkheim, aglomeram-nos num grupo de três características. A primeira razão de destrição baseia-se na “coerção social”, ou seja, “o conjunto de regras, crenças, valores previamente estabelecidos para regular as relações sociais”, manifestando-se através das sanções legais que são impostas sobre o sujeito caso não obedeça ao que está estipulado. A segunda particularidade é a “exterioridade”, que tem a sua essência na perpetuidade das vontades coletivas, “independentes das vontades individuais”. Por fim, o seu pensamento encerra-se na “generalidade”, que aborda a extensão dos factos sociais, através da sua aceitação pela maioria, isto é, torna-se social todo o facto que seja geral numa sociedade, que surja em sociedades diferentes e num determinado hiato temporal ou num breve momento (p. 178).

Na verdade, Durkheim confere que os factos sociais são “compostos por regras de ação ou maneiras de agir, pensar e sentir” (Durkheim *apud* Malczewski, 2013, p. 167). O conceito remete para os objetos considerados básicos e são a base para a construção das Ciências Sociais (Durkheim *apud* Malczewski, 2013, p. 167). Assim, as instituições, que são “todas as crenças e modos de comportamentos instituídos pela coletividade”, compõem o tecido social dos factos e as entidades teóricas neles apoiadas, sendo estas designadas de representações coletivas (Malczewski, 2013). No fundo, depreende-se que as representações coletivas são “uma das expressões do fato social” (Santos & Dias, 2015, p. 178, no original).

Elaborado o contexto em que se inserem as representações coletivas, examina-se seguidamente o conceito em questão, juntamente com as representações individuais. Pese embora partilhem algumas características do facto social, nomeadamente a coercibilidade e a exterioridade, as representações coletivas possuem menor peso no primeiro traço explicitado, pelo que despem o carácter associativo de qualquer fenómeno social (Oliveira M. , 2012, p. 70).

Este poder coercivo que se impõe sobre o indivíduo, “quer ele queira, quer não” (Durkheim, 2007, p. 2), sugere que as representações coletivas podem ser consideradas regras de conduta. Oliveira (2012) verifica esta sua “capacidade coercitiva” pelo simples facto de as representações alcançarem uma posição no quadro legislativo, nomeadamente quando “se transformam em crimes (ofensas à vida coletiva) e são sujeitas a punições” (pp. 75-76).²

² Tomei (2013) sugere que a cristalização nas normas da sociedade deve-se ao fator de estabilidade que também se consagra como uma diferença adicional entre representações individuais e coletivas. Assim, é a partir da

Na corrente de pensamento alguns autores (Stefenon e Filho, 2009; Filho, 2004), afere-se que a diferença primordial entre representações individuais e representações coletivas jaz na sua forma de produção. As primeiras surgem como produto das “ações e reações entre os elementos nervosos do indivíduo, isto é, têm origem nas sensações” (Stefenon e Filho, 2009, p. 4). Referem também que, para Durkheim, as representações individuais são o resultado da “relação fisiológica do corpo humano com o meio na qual este corpo entra em contato” (p. 4).

As segundas também nascem fruto de ações e reações, porém derivam da constante interação destas (Vala, 2000, p. 487), provenientes das consciências individuais que formam a sociedade, razão pela qual adquirem realidade e autonomia próprias (*idem*; Oliveira, 2012, p. 71). Filho (2004, p. 146), bem como Filho e Stefenon (2009, p. 5) confirmam que é a própria dualidade do ser humano, nomeadamente o Homem enquanto ser social e o Homem enquanto consciência individual, um dos motivos da diferenciação.

Neste sentido, as representações são o delinear da forma do vazio deixado pelo que nos é desconhecido, como o conteúdo que o mesmo possui (Tomei, 2013, p. 2; Lukes *in* Filho, 2004, p. 142). Como funções mentais, admitem a possibilidade de apreender o que a realidade tem para oferecer, irredutíveis ao fator individual e servem como demonstração da essência da sociedade (Oliveira M. , 2012, p. 71). São, em suma, “produções sociais que se impõem aos indivíduos como forças exteriores”, servindo “a coesão social” e fundam “fenómenos tão diversos como a religião, a ciência, os mitos e o senso comum” (Vala, 2000, pp. 485-487).

Filho (2004), ao abordar o conceito, argumenta que a compreensão das representações coletivas advém do facto destas serem o “substrato dos indivíduos associados”, isto é, “são a um só passo a resultante da síntese” dos mesmos (p. 143). Não significa isto que se reduzem as representações coletivas a uma simples média da união de todas as individuais, mas sim a um produto “qualitativamente” distinto “destas” (Tomei, 2013, p. 3). Conclui-se assim que os componentes, isto é, as representações individuais, quando reunidos, geram um elemento completamente novo, com propriedades díspares das que o compõem (Tomei, 2013, p. 4; F.P. Filho, 2004, p. 142).

Por esta razão, Oliveira (2012) conclui que as representações, enquanto emanadas da natureza social, procuram comprovar que o “grupo social (...) é uma entidade que tem vida própria” (p. 80). Traduzem, pois, a maneira como o grupo se pensa nas relações com os objetos que o afetam, sendo que se reforça o disposto anteriormente: “o grupo não é constituído da mesma maneira que o indivíduo, e as coisas que o afetam são de outra natureza” (Durkheim, 2007, p. XXIII).

Por outras palavras, a compreensão do modo que cada sociedade se vê assenta no pressuposto de que se considere a representação coletiva da mesma, bem como do que a

designada “força social, decorrente da intensificação da vida que produz as representações”, adquire um sistema de valores. Só posteriormente é que esses valores se transportavam para campos mais neutros (p. 5).

envolve (Durkheim, 2007, p. XXIII). Essencialmente, têm origem nas “formas de organização e, concretamente, nas práticas sociais” (Oliveira M. , 2012, p. 85), sendo que tanto os indivíduos, como o seu processo de ideias nunca se separam inteiramente da realidade social de onde se inserem. Desta forma, nunca se encontra um ser humano despidido de cicatrizes do tecido social. Naturalmente, as representações designam-se como coletivas, pois dependem “diretamente da maneira como a coletividade está organizada, da sua morfologia” e das mais variadas instituições que pertencem à integridade da mesma. (Stefenon & Filho, 2009, pp. 4-5).

Logo, Durkheim (2007) escreve que qualquer fenómeno social deverá ser ponderado em si mesmo, isto é, isolado dos indivíduos que o cria, pois é desta forma que ele se apresenta à realidade (p. 24). Igualmente, devem ser considerados de forma distinta das representações já feitas dos mesmos (Durkheim *in* Greenwood, 2013, p. 46).

Daí, importa referir que, geralmente, a ação humana ocorre num contexto social, o que apresenta um fenómeno social *sui generis*, devido a um ciclo onde o ser humano individual age de acordo com uma representação do ser social e onde o ser social é influenciado pelas consciências individuais que o constituem (Turner & Whitehead, 2008, p. 47). Nisto, releva-se a natureza híbrida do objeto de estudo de Émile Durkheim, dividido entre a produção de representações coletivas pela sociedade e o facto de estas serem parte de um processo individual psicológica que estruturam as sensações (Moscovici, 1979, p. 27), o que aumenta a necessidade de investigar um outro conceito que deriva do já explanado: as representações sociais.

1.2 – REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

O facto de ter origem no seio da Sociologia não constituiu causa de impedimento para uma migração, nem para uma futura revitalização do conceito das representações coletivas. Na verdade, com o passar do tempo, a própria noção de representações perdeu quase totalmente o seu ímpeto e não foi capaz de cativar a atenção de outros sociólogos, fora o clássico Émile Durkheim. Todavia, o caminho que a história traça ao longo da vida, ainda que contínuo, não é reto. Isto implica mudanças repentinas de objetos de estudo, o nascimento de necessidades diferentes, de estímulos que se complexificam ao longo dos anos, do regresso a estudos previamente elaborados. Alexandre (2004) explica que “correlacionar passado, presente e futuro, de uma maneira linear, na maioria das vezes mais obscurece o desenvolvimento de determinada questão do que esclarece” (p. 123). Consequentemente, o estágio letárgico em que as representações coletivas se encontravam até meados dos anos 60, serviram como uma crisálida até que se erguessem novamente, moldadas de acordo com os mais variados fatores da contemporaneidade atual.

Como linhas que balizavam a prática de ações sociais e forma de conhecimento socialmente produzida, os primeiros sistemas de representação tiveram origem religiosa. Também permitiam a existência de um grupo socialmente organizado, facilitavam o processo de compreensão da realidade que os rodeava e eram elementos estabilizadores da passagem do conhecimento entre gerações (Oliveira M. , 2012, p. 70).

Caídas no esquecimento acadêmico devido às complexidades da sociedade do século XX, Horochovski (2004) comenta que as representações passaram a ser definidas por uma simples “visão de mundo, parcial e fragmentada das relações sociais de produção no qual o grupo estava inserido” (p. 97). Completa referindo que o conceito perdeu o peso que tinha nas Ciências Sociais, especialmente na Sociologia, e só ressurge devido ao esforço da Psicologia Social, tanto no que toca à teoria, como no que toca à pesquisa.

Neste eclipse de interesse, surge Serge Moscovici, que, com a sua obra *La Psychanalyse, son Image et son Publique* (1961), adapta a noção previamente tratada em Sociologia para uma realidade de teor psicológico. Lança assim uma nova problemática para o ramo da Psicologia Social, fruto de uma revigoração de um termo há tanto encarcerado na jaula das Ciências Sociais. Santos e Dias (2015) afirmam que com a obra mencionada apresenta-se uma revolução científica, pois propõe uma fissura emblemática do pensamento tradicional e predominante na Psicologia Social americana e inglesa, que observava o sujeito insulado do seu contexto social (p. 182). Na verdade, o estudo desta disciplina concentrava-se, maioritariamente, associado a problemáticas behavioristas, ou seja, à “verificação de comportamentos observáveis” (Alexandre, 2004, p. 125).

Portanto, as representações coletivas de Durkheim são adotadas por Moscovici sob o nome de representações sociais. Livres do fator estático da sua primeira versão, o novo conceito adquire mutabilidade e capacidade de circulação perante a Psicologia Social e deixa, ainda, de representar uma explicação do conhecimento e das crenças de um determinado grupo, tornando-se ele próprio um “fenómeno que exige explicação e que produz conhecimento” (Horochovski, 2004, p. 99), sem cisão entre consciência individual e o social que o circunda (Santos & Dias, 2015, p. 182).³

Repare-se que o núcleo fundamental que compõe a Psicologia Social altera-se e começa a contestar a “dualidade entre o psíquico e o social”, questionando a sua separação, porém, sem nunca deixar de os ver como “campos interdependentes”. Como o instrumento mais recente da disciplina, as representações sociais possibilitam “compreender a formação do pensamento social e antecipar as condutas humanas”, articulando tanto o fator social, como o fator psicológico como um processo dinâmico (Alexandre, 2004, p. 130).

³ Esta mudança é reforçada pelo facto de que a vida de Durkheim se encontrava marcada pela possibilidade de se discutir termos coletivos, isto é, partes significativas de uma sociedade, se não a sua totalidade. Já a atualidade de Moscovici, note-se que as realidades são mais “locais e fragmentadas”, evidenciado pela partilha de ideias entre grupos muito específicos (Robert Farr in Stefenon & Filho, 2009 p. 5).

Moscovici procurou entender a forma de como é percebida a realidade pelo Homem (Almeida, 2014) e define o seu objeto de estudo como elementos modeladores e constituintes de contexto onde decorre a ação. São “consideradas saber funcional ou teorias sociais práticas” (Cabecinhas, 2004, p. 126), que permitem, por sua vez, a estruturação do real, elevando a sua relevância na própria comunicação. Desta forma, as representações sociais abarcam fenómenos que existem no centro dos grupos sociais, nomeadamente as suas experiências pessoais, as suas interações, conhecimentos e sistemas de referência, todos estes transmitidos por fatores como a “tradição, educação e comunicação social”, o que as torna representante direto do senso comum (Almeida, 2014, p. 5). Sujeitas a estas raízes partilhadas pelas diferentes instâncias sociais, visam transformar um qualquer objeto social ao qual não se está habituado num outro moldado pela força do hábito, isto é, torna o não familiar em familiar (Ramos & Novo, 2002, p. 30), sendo este o seu propósito fundamental que será discutido adiante. Este processo é apoiado pela linguagem, imagens e ideias partilhadas de um determinado grupo social (Horochovski, 2004, pp. 99-100).

Para Ramos e Novo (2002) as representações sociais são fulcrais no que toca “à compreensão do comportamento social, não sendo uma construção definitiva” (p. 30), visto que são flexíveis e adaptam-se aos mais variados contextos. Esta sua maleabilidade aperfeiçoa a compreensão da lógica dos diferentes atores sociais, bem como dos comportamentos já supramencionados, especialmente aqueles diretamente relacionados com as realidades sociais. Deste modo, não existe representação social isolada de um objeto social prévio. Existe, pois, uma reconstrução desse mesmo objeto através da ligação íntima e obrigatória entre os dois (Mendes, 2007, p. 1). Do mesmo modo, Jodelet *apud* Pacheco (2016) afirma que as pessoas não enfrentam uma “realidade concreta, objetiva, quantificável” (p. 29), mas sim a construção com as devidas alterações de arquétipos preexistentes, resultado da sua história de socialização.

Efetivamente, é um processo que nomeia e classifica um determinado objeto, circunscrevendo-o numa “matriz identitária, onde ganha sentido”, transformando-se “numa realidade existente” e, por fim, adquirindo “uma identidade social” (Pereira, Amaral, & Soares, 1997, p. 617). Este processo deve ser visto tanto como uma forma de se compreender, como de se comunicar com o tecido social, pois visa inferir ordem e percepções no mundo, a fim de atribuir significado a este (Moscovici, 2007). A evolução de coletivo para social deve-se, segundo Jodelet (2009), à “afirmação da necessidade” de um regresso ao pensamento do “sujeito ativo e pensante”, “bem como uma nova interrogação sobre o vínculo social” (p. 688).

Na aceção de Moscovici (2000), a sociedade encontrava-se, na altura, coberta por um manto behaviorista, o que influenciava, naturalmente, o caminho do conhecimento. Ainda que assim o fosse, defende que o estudo das representações sociais tem que ir além da perspetiva comportamentalista, pelo simples facto de que esta teoria vê o Homem como um sujeito que

procura entender a realidade onde vive.⁴ Não são meros epifenómenos do comportamento quando este mesmo sujeito indaga-se sobre os “enigmas do seu nascimento, da sua existência corpórea, das suas humilhações, do céu acima dele, os estados de mente dos seus vizinhos e dos poderes que o dominam”. Os seus pensamentos e as suas palavras metaforizam-se na própria realidade (pp. 28-29).

Contudo, a compreensão do fenómeno da sociedade pensante passa pela observação e estudo “das circunstâncias onde os grupos comunicam, elaboram decisões e procuram revelar ou ocultar algo” e, ainda, “das suas conquistas e das suas crenças, isto é, das suas ideologias, ciências e representações sociais” (Moscovici, 2000, pp. 28-29). Assim, negar este conceito, para Moscovici, assume duas formas. A primeira consiste em afirmar que a mente humana não é nada mais que uma “caixa negra”, inserida dentro de outra ainda maior, que se digna somente a receber informação, palavras e pensamentos, eles próprios condicionados pelo exterior para que se manifestem como gestos, opiniões e avaliações. A segunda insiste na ideia da existência de um dogma social que coage todos os grupos e os seus membros, produzido e imposto pela classe social, pelo Estado, pela igreja ou pelas escolas, isto é, os grupos estão limitados pela mera reprodução de pensamentos e não pela produção.

Estes argumentos são contrapostos logo após a sua introdução no texto de Moscovici. O pensamento de que as pessoas apenas são recetáculos de informação é contestado quando o autor afirma que as mentes humanas não são caixas negras, mas antes “buracos negros”, que possuem vida e atividade próprias. Já a ideia de que os grupos se cingem à reprodução de pensamentos devido às ideologias impostas sobre os mesmos debate-se com a questão acerca do impacto das mencionadas ideologias na sociedade, visto que não suscitou interesse de estudo para a Sociologia.

Depreende-se que o sujeito está longe de ser o recetor passivo que as correntes behavioristas assim o traçam. Pelo contrário, a sociedade pensante tem no seu âmago indivíduos capazes de produzir conhecimento através das representações que cada um possui. Independentemente do local, “as pessoas analisam, comentam, compõem filosofias espontâneas e oficiosas que têm um impacto decisivo nas suas relações sociais e nas suas decisões” (p. 30). Não obstante deste novo relevo adquirido pelos sujeitos, as representações ocupam locais específicos na sociedade pensante.

Com efeito, Moscovici apresenta dois universos onde decorrem as representações. Estes universos são os substitutos diretos das esferas designadas de profana e a sagrada, o que nos remete para o estudo da religião de Durkheim. Na esfera sagrada encontram-se o respeito e a veneração, afastado das atividades humanas, e esfera profana depara-se com as

⁴ O autor romeno encara a corrente behaviorista como uma temática redutora do Homem enquanto ser social e compara o processo comportamentalista a um martelo que se limita a fazer a sua função: pregar estímulos às paredes do organismo humano e nada mais.

“atividades utilitárias e triviais” (p. 33).⁵ Todavia, esta perspectiva foi abandonada e Moscovici insere as noções de universo consensual e de universo reificado.

Retira-se do seu texto que no universo consensual a “sociedade é uma criação contínua e visível, permeada com significado e propósito, com voz própria, de acordo com a existência humana, agindo e reagindo como se fosse um ser humano” (p. 33).⁶ Ainda acrescenta que é vista como um grupo de sujeitos, governados e guiados pela igualdade e a liberdade, onde cada um pode falar em nome do seu grupo e sob a sua proteção. Desta forma, elimina-se a necessidade de haver membros com competências exclusivas, porém há competências que podem ser adquiridas, caso as circunstâncias assim o requeiram. O autor utiliza a expressão de “amador responsável” ou “observador curioso” para descrever esta massa homogênea que compõe a sociedade vista perante a lente consensual.

Surge, pois, um ciclo de interações que se vicia cada vez mais a cada nova conversa entre os seus membros, partilhando entre si uma determinada cumplicidade que batiza os “clubes, associações e cafés de salões e academias do passado” (pp. 34-35). As conversas tornam-se em nódulos de estabilidade e recorrência, cuja existência se metaforiza num *stock* de imagens e ideias que são aceites e tomadas como garantido. O pensamento não se limita a uma atividade interior, visto que se extravasa para o mundo, tornando-se uma “atividade pública ruidosa” que satisfaz a carência da comunicação e ainda mantém e consolida o grupo, adotando as mais variadas formas que cada membro requer do mesmo.

Em suma, “se pensarmos antes de falar e se falarmos para ajudar a pensar”, cria-se uma realidade melodiosa para as conversas, através das e nas quais as pessoas se unem umas às outras (pp. 34-35).

Já no universo reificado, a sociedade é “transformada num sistema de entidades invariáveis, sólidas e básicas, sem identidade e indiferente à individualidade”. Aqui, a sociedade ignora tanto as suas criações, como também a si mesma, pois a sua visão é de que os objetos são isolados na sua natureza (pp. 33-34).⁷ Se o universo anterior é caracterizado pela igualdade, este é marcado pela categorização de papéis e pela diferença, cuja hierarquização é exposta através da história e da natureza. As competências adquiridas ao longo da vida são o fator determinante na participação ou na abstenção. Os membros têm de merecer as posições que têm e ainda podem adquirir competências através de permutas e confrontos entre o grupo. Cada sujeito é considerado uma “organização pré-estabelecida”,

⁵ Estes dois mundos contrários determinavam em cada cultura, bem como em cada indivíduo, as suas esferas próprias e as esferas de forças exteriores, isto é, aquilo que ele pode alterar e aquilo que o altera. O autor ainda salienta que todo o conhecimento se encontrava dividido e circunscrito a estes traços, onde uma disciplina que se dedicasse apenas a uma das esferas seria completamente díspar de outra que se preocupasse com a esfera reversa (Moscovici, 2000)

⁶ Tradução pelo autor.

⁷ Tradução pelo autor.

cada qual com as suas regras e regulamentos, coagidos por compulsões mergulhadas num sentimento de impotência perante as mesmas.

A meticulosidade presente neste universo faz-se sentir até no comportamento e nas fórmulas linguísticas, dado que para circunstâncias, apenas um conjunto destes é designado de correto. O entendimento da união entre membros repousa na aceitação geral e não na compreensão recíproca, correspondendo a uma sequência de prescrição, ao invés de acordos. Cada situação é descrita como ambígua, com duas interpretações possíveis, onde as suas conotações negativas se apresentam como obstáculos que só são ultrapassados com o processamento de informação. Por sua vez, o processamento é feito através de meios próprios e pelo não envolvimento do autor (p. 35).

Em síntese, a sua oposição fratura a realidade coletiva da realidade física. Logo, o conhecimento científico permite a compreensão do universo reificado, enquanto as representações sociais se apresentam como chave para desvendar o universo consensual. Moscovici conclui que a função do primeiro é “mapear as forças, os objetos e os eventos, independentes dos nossos desejos e exteriores à nossa consciência e aos quais temos que reagir de forma imparcial e submissa” (pp. 35-36). No lado oposto, o segundo universo procura “restaurar a consciência coletiva”, ao mesmo tempo que esboçam a sua forma e explicam os diferentes objetos e eventos a fim de os tornar acessíveis a todos. Finda a sua explicação dos dois universos ao indicar que a natureza específica das representações é a expressão do universo consensual, pois são o seu produto e que somente a ele pertencem.

Devido à sua estabilidade, as representações coletivas dificilmente sofrem mudanças à medida que são passadas entre as gerações, contudo as representações sociais padecem de um sistema de reações em cadeia, isto é, pela sua efemeridade estão sujeitas a transformações constantes que diferem de sujeito para sujeito.⁸ Igualmente, Alexandre (2004) argumenta que a função original da representação coletiva consiste na transmissão da “herança coletiva dos antepassados” e que é, de facto, distinto da nova terminologia, pelo que não se reduz à mera herança, transmitida de forma determinista e estática.

Este dinamismo traduz-se pela exteriorização da circulação de uma representação entre sujeitos de um determinado grupo, ou seja, a atividade que diferencia as representações coletivas das sociais é o produto das constantes interpretações e reinterpretações de cada indivíduo. Portanto, as representações sociais fundem-se com novas, o que força a origem de outras díspares das iniciais (Howarth, 2006, p. 702). Por conseguinte, o Homem enquanto indivíduo ganha um peso na sociedade, visto que tem agora um papel mais ativo e autónomo

⁸ Sperber (1985) compara as representações coletivas a uma endemia, o que fortalece a noção de imobilidade já abordada, caracterizadas pela sua duração, tradicionalidade, profusa distribuição, dependentes da cultura e transmitidas paulatinamente através de gerações. Já as representações sociais apresentam-se como uma epidemia, pelo que se espalham rapidamente pelas populações, com um curto tempo de vida, típicas das sociedades modernas (pp. 74-75).

na construção desta, à medida que é ele próprio criado por ela. Mais corretamente, o Homem enquanto sujeito participa na sua autoconstrução.

Jorge Vala *in* Cabecinhas (2004) defende que para as representações serem consideradas sociais, é necessário preencher três pressupostos. O primeiro destes é o critério quantitativo, considerando que uma representação é social quando esta é partilhada por um grupo de indivíduos. O segundo é o critério genético, onde as representações são sociais devido à sua produção coletiva, isto é, são o fruto da cognição e do simbolismo de um determinado grupo social. Por fim, o terceiro é o critério funcional, que diz respeito às linhas de orientação comunicacionais e de ação para os indivíduos.

Contudo, quando estudava a forma de como uma representação se transforma num objeto social, Moscovici (1988) partilha o seu pensamento e refere que estas últimas se envolvem pela designação de social através de três meios diferentes.

Primeiramente, uma representação pode subsistir num grupo altamente estruturado, um partido político ou uma nação, por exemplo, sem que estas tenham sido produzidas pelo mesmo. A estas representações batiza de “hegemónicas”, devido ao seu carácter uniforme e coercivo e visto que imperam sobre todas as práticas simbólicas desse grupo.

Em segundo lugar, as representações surgem como consequência do ciclo de conhecimento e de ideias dos grupos que se encontram em contacto constante. As representações ditas “emancipadas” são, na sua essência, o produto de versões criadas pelos grupos e, naturalmente, pela sua partilha com outros. Mostram-se como a divisão de funções entre grupos e como a união de informação através da interação destes.

Em terceiro e último lugar, encontram-se as representações geradas através de conflito ou controvérsia social e pelo facto de não serem comuns à generalidade da sociedade. As representações “polémicas” são determinadas pelas ligações contrárias entre membros e consideram-se mutuamente exclusivas. Logo, têm de ser vistas sob um prisma de oposição ou conflito entre grupos (pp. 221-222).

Como forma de resumo, Jodelet (1986) defende que a versão social das representações se apresenta sob diferentes formas, nomeadamente, de imagens que aglomeram um conjunto de significados, sistemas de referência que interpretam os eventos e atribuem sentido aos mesmos, categorias que servem como meios de classificação de fenómenos, circunstâncias e indivíduos e, por fim, teorias que possibilitam a integração de factos sobre as mesmas. Contudo, quando se encontram compreendidos dentro da realidade concreta da vida social, as representações sociais adotam a forma de todas as características enumeradas. Daí conclui que são, no fundo, uma “maneira de interpretar e de pensar a nossa realidade quotidiana”, ou seja, uma “forma de conhecimento social” (pp. 472-473). Esta é a grande síntese do que são as representações sociais.

A autora, por sua vez, adiciona a esta aceção a “atividade mental de indivíduos e grupos a fim de fixarem a sua posição em relação a determinadas situações, acontecimentos, objetos e comunicações que digam respeito aos mesmos”. Remete-se novamente para Alexandre (2004), que complementa ao afirmar que as representações são fenómenos sociais e a sua compreensão baseia-se no seu contexto de produção, isto é, “a partir das funções simbólicas e ideológicas a que servem e das formas de comunicação onde circulam” (p. 131).

Releva-se aqui a necessidade de focar a nossa incisão sobre a representação social, considerando a resenha evolutiva do conceito. Moscovici (2007) decompõe o seu fenómeno e confere a existência de três componentes essenciais para que haja uma estruturação devida de uma representação social. Enumera, então, os componentes sendo o primeiro a atitude, que salienta a vertente geral ou global do comportamento para com o objeto de representação; o segundo é a informação, dizendo respeito aos conhecimentos que se possui acerca do objeto e varia com os grupos, com as formas de acesso à informação e com os próprios objetos; o terceiro é o campo de representação em si, que se materializa como a organização e hierarquização dos constituintes da representação social. É a partir destas dimensões que se torna possível a caracterização de grupos em função das suas representações sociais. Isto é, como coloca Alves-Mazzotti (2008) “é possível definir os contornos de um grupo, ou, ainda, distinguir um grupo de outro pelo estudo das representações partilhadas por seus membros sobre um dado objeto social” (p. 25).

Ainda segundo a autora, verifica-se que, ao admitir a existência das três dimensões previamente referidas, é possível demarcar o grau de estruturação em cada grupo. Assim sendo, alega que Moscovici reparou que, no seu estudo acerca da psicanálise, havia um elemento em comum em todos os grupos. Descobriu que a disciplina suscitava atitudes em todos os grupos, embora não existissem representações sociais coerentes acerca da mesma. Conclui, naturalmente, que dos três pressupostos, a atitude é o mais reiterado, pois é “razoável concluir que uma pessoa se informa e se representa alguma coisa unicamente depois de ter adotado uma posição, e em função da posição tomada” (Moscovici *apud* Alves-Mazzotti, 2008, p. 25).

Contudo, Moscovici não cessa a sua análise nas dimensões das representações sociais. Se estão explanados os pressupostos referentes à representação social, falta agora destacar as características que evidenciam a ligação entre o social e a cognição, ou por outras palavras, é crucial definir a situação social, ou pensamento natural, como diz o autor, onde são elaboradas as representações.

Alves-Mazzotti (2008) deslinda ainda, com base nas obras de Moscovici, as três particularidades da situação social. Daí, qualquer situação necessita de dispersão das informações, o que resulta num paradoxo de quantidade de dados, nomeadamente uma suficiência e uma insuficiência simultâneas, que um sujeito possui acerca de um novo objeto

social, emergindo, por sua vez, a incerteza “quanto ao âmbito das questões envolvidas”. Também requer uma determinada pressão para inferência, o que gera “desvios nas operações intelectuais”. Isto obriga um permanente estado de prontidão da sua opinião acerca do objeto aquando das suas interações diárias, manifestando, porém, a estabilidade das suas impressões, envoltas de um grau de incerteza. Por fim, a situação social carece de um foco sobre um aspeto ou uma perspetiva, o que afeta o modo de como o sujeito reflete (pp. 25-26, no original).

São, em suma, as três características primárias da situação social, capazes de se espelharem no funcionamento cognitivo. Isto não só leva a que o sujeito se abrigue de “lugares-comuns e de fórmulas consagradas na avaliação de objetos e eventos sociais”, desatendendo à integração num todo coerente, como também o impele “a fazer inferências de causalidade com base em contiguidades espaciais ou temporais, valores, intenções”. Ainda constringe o estabelecimento do primado da conclusão, ou seja, a conclusão tem prioridade sobre as suas premissas, pois a situação social surge antes do raciocínio, tendo como propósito manifestar o que já se encontrava previamente determinado (pp. 25-26).

Todavia, embora sejam estas as componentes do pensamento natural, Moscovici enumera uma outra, a considerada como principal. Designada por “polifasia cognitiva”, este atributo diz respeito à “coexistência, no mesmo indivíduo, de modos de pensamento diversos”, onde cada um deles responde a uma carência singular “condicionada pelo tipo de situação e de interação social” (Alves-Mazzotti, 2008, p. 26). Jovchelovitch (2011) assevera que este conceito revela a flexibilidade e plasticidade das estruturas psicológicas humanas, bem como a expressão social de campos representacionais que, nas suas tensões e na sua imensa diversidade, constituem o estudo de novas representações (p. 12).

É, pois, decisivo apreciar como é que é feito o processo de produção das representações sociais. Sendo construtoras da realidade que rodeia os sujeitos e, visto que “funcionam como mediadores entre o estímulo e a resposta” (Almeida, 2014, p. 6), estas formam-se, segundo Moscovici, de duas formas: através da objetivação e da ancoragem. Estes dois processos estão interligados e são delineados por fatores sociais (Cabecinhas, 2004, p. 128).

O primeiro processo consiste na materialização de algo abstrato, “na medida em que lhe atribui características, associa imagens, torna real e visível o que não é palpável” (Pacheco, 2016, p. 28), impossibilitando a destrição entre o construído do que é real. Na corrente de pensamento de Cabecinhas (2004) a objetivação é responsável pela organização dos elementos que compõem a representação, bem como o percurso que materializa os mesmos. É desta forma que se manifestam como “expressões de uma realidade vista como natural”. Divide-o em três fases diferentes, sendo que a primeira consiste num processo de seleção e descontextualização das informações e crenças acerca do objeto representado. Esta etapa inicial é influenciada por normas e valores grupais e é a que forma um todo coerente. A

segunda fase ocorre quando os elementos constituintes estabelecem entre si uma relação estruturada, padronizada, o que resulta na sua organização. Por fim, a objetivação encerra-se com a naturalização dos conceitos retidos, isto é, as relações transformam-se em categorias materiais, concretizando o abstrato e tornando os conceitos em realidade (p. 128).

O segundo processo ocorre primeiro que o anterior, pelo que serve como um sistema de pontos de referência, visto que o tratamento de informação proveniente do exterior, isto é, da realidade objetiva, “requer experiências e (...) esquemas já estabelecidos”, servindo, pois, como a “função social” das representações (Cabecinhas, 2004, p. 128). Quer isto dizer que traçam os limites dos elementos representados que auxiliam na expressão e constituição das relações sociais (Moscovici *apud* Cabecinhas, 2004, p. 128). Através deste processo, qualquer conteúdo pode ser alvo de constituir representação a partir do momento que fica ancorado a um contexto ou a uma rede de significados. Moscovici (1993) define o ato de ancorar como a atribuição de um valor semântico determinativo a uma certa referência. Também alude que este processo restringe a própria representação devido à categorização inevitável do conceito desconhecido (p. 4). Esta limitação exterioriza-se pela escolha de um paradigma pré-existente guardado na memória a fim de se relacionar, positiva ou negativamente, com o objeto de representação (Moscovici, 2007). Vala *apud* Cabecinhas (2004) condensa a ancoragem como “um processo de redução do novo ao velho e reelaboração do velho tornando-o novo” (p. 128).

Em síntese, a ancoragem surge em primeiro lugar e procura, essencialmente, fixar as ideias incógnitas, delimitando-as através de categorias e imagens, com o intuito de as introduzir num contexto familiar. A objetivação tem como objetivo ajustar as ideias mencionadas e moldar o abstrato até que este se transmute para algo concreto, isto é, a exteriorização mental para algo físico (Moscovici, 2007).

Se a resposta à pergunta de como é que as representações sociais são produzidas, surge a necessidade de explicar o porquê. Os motivos pelos quais se criam estas representações resumem-se a três hipóteses específicas que se passam a explicar. A primeira hipótese é a de desejabilidade, dado que um sujeito ou um grupo procuram criar elementos como imagens ou frases que vão ou expressar ou ocultar as suas intenções. Claro está que este ambiente se apresenta como algo subjetivo e distorcido de um outro ambiente objetivo. A segunda hipótese designa-se como a do desequilíbrio, pois na busca de resolver tensões psíquicas e emocionais, fruto de uma falha de integração social, criam-se ideologias e conceitos. Estes meios visam a compensação desta lacuna social e a estabilidade interior. A terceira e hipótese final é a de controlo que afere a criação de representações como filtro da informação que deriva da realidade, controlando o comportamento individual. As representações operam através da manipulação tanto do pensamento como da estrutura da realidade (Moscovici, 2000, pp. 36-37).

No entanto, Moscovici (2000), ainda que tenha concebido as três hipóteses, observa uma imperfeição que as destrona como sendo razões primordiais de existência das representações sociais. Estas são demasiado gerais, pelo que não explicam a razão cujas funções não possam ser concretizadas pela representação somente ao invés da ciência ou da religião, exemplifica o autor. Engendra, portanto, uma quarta hipótese em que acredita devotamente e que já foi mencionada anteriormente. O propósito final das representações sociais é eliminar o fator não familiar, alterando este estado para um estado familiar. Então, representar é um ato através do qual se transfere o fator incómodo do exterior para o interior, constituindo-se como ameaça ao universo reificado. A transferência é feita pela separação de conceitos interligados e percepções, situando-os num contexto onde o incomum se torna comum, isto é, onde o desconhecido se apresenta ele próprio como uma categoria reconhecida (pp. 38-41).

Assim, conclui-se que, ainda que as pessoas se encontrem numa permanente tensão entre o familiar e o não familiar, as representações que criam são o produto final de um esforço constante de derrubar o sentimento do desconhecido. Ao integrá-lo no seu universo interior, estão, simultaneamente, a enriquecê-lo e a alterá-lo. Através de variados ajustes, o que parece longe, na verdade, encontra-se perto, o que parece abstrato adquire forma e torna-se concreto e quase normal (Moscovici, 2000, pp. 38-41).

Recapitulando, as representações sociais constituem uma realidade social partilhada por membros de um determinado grupo, cujos conteúdos abrangem tanto o mundo científico, bem como os pensamentos quotidianos e ideias que oferecem a coerência necessária para suportar as nossas crenças, ideais políticos e as ligações instantâneas que se criam ao longo do processo de socialização (Moscovici *in* Bar-Tal, 2014, p. 5.3).

Moscovici defende que a sua função é bipartida. Por um lado, estabelece ordem no ambiente onde se insere, o que por sua vez possibilita o controlo por parte do sujeito e ainda permite organizar as linhas de orientação para este. Esta ordem é o que garante convencionar objetos, pessoas e eventos e a sua localização nos quadros de referência internos (Moscovici *in* Howarth, 2006, p. 9). Por outro lado, facilita o processo de comunicação, pois atesta categorias sociais e códigos comuns para designar e classificar determinados objetos externos aos grupos (Moscovici, 1979). Mais concretamente, cada indivíduo reproduz a sua representação perante um grupo que a vai interpretar e reinterpretar, dando vida a realidades partilhadas entre todos (Howarth, 2006, p. 10).

Dado que se manifestam, concomitantemente, como processo e estrutura, não existe separação entre sujeito e objeto. O objeto é criado na mente do indivíduo, contudo, não o é feito de acordo com as suas características objetivas, mas sim com as características sociais de quem os cria, que se apropriam do referido objeto através de processos comunicacionais que desenvolvem à sua volta (Bidjari, 2011, p. 1594). Conclui-se que um determinado objeto

será uma incógnita de representações, visto que as suas características existem, subjetivamente, na mente de cada sujeito que o observa. Deste modo, Bidjari (2011, p. 1594) admite a existência interna e externa das representações sociais, isto é, a representação existe na mente do indivíduo que a cria, bem como no ambiente em que ela é projetada, emergindo como um produto de valores, ideias e práticas que visam, no fundo, dar sentido à realidade física e social em que são colocadas.⁹

Ainda na lógica do autor anterior, estas características remetem para os campos cognitivos, na medida em que elas representam e produzem conhecimento, com bases sociais e partilhado por um determinado grupo. Assinte numa projeção de pensamentos e numa possível aproximação de atores exteriores ao grupo, ainda que a realidade seja apresentada a estes últimos (pp. 1594-1595).

Além disto, Oliveira *apud* Oliveira (2012) refere que os estudos que abarcam a representação são importantes devido a dois fatores. O primeiro consiste na sua capacidade de apresentar a maneira de como vários autores “assimilam, elaboram e difundem conhecimentos sobre a realidade”. O segundo prende-se com o facto de estes conhecimentos permitirem a aprendizagem da sociedade no que toca ao seu lugar perante o mundo, bem como à sua própria de atentar a realidade onde se insere (p. 102).

Desta forma, a Polícia de Segurança Pública (PSP) ao aferir quais as representações sociais que as pessoas têm desta, pode, de uma forma muito mais eficiente, adotar comportamentos através de políticas e estratégias que aumentem e melhorem o relacionamento com a sociedade onde se insere. Procura-se obter este conhecimento dos variados grupos socioprofissionais que se irá manifestar através do questionário aplicado, como discutido adiante.

1.3 – ATITUDES SOCIAIS

A pertinência deste estudo subsiste com uma questão observada por Moscovici *in* Horochovski (2004) aquando de uma análise mais exaustiva das representações sociais. Ao contrário das condutas ou comportamentos que são diretamente observáveis, as representações sociais são banhadas tanto pela imaterialidade como pela intangibilidade (p. 98). Roiser (1996) descreve-as como sendo um “fenómeno elusivo”, dado que são “manifestações de consensos sociais que ocorrem naturalmente, alterando padrões de acordo

⁹ Howarth reúne alguns autores e menciona que a sua evidência se prende no mundo (Moscovici *in* Howarth, 2006, p. 9), nas práticas sociais (Bradbury, 1999, p. 27), em campanhas medicinais (Joffe, 2002, pp. 565-568), na modelação de comportamentos relacionados com a saúde (Gervais & Jovchelovitch, 1998, pp. 4-5), nas imagens (Joffe and Haarhoff *in* Howarth, 2006, p. 9), nos meios de comunicação social (Krause *in* Howarth, 2006, p. 9), nas culturas institucionais (Howarth, 2004), nos comportamentos religiosos (Fraser, 1994, p. 4) e nas relações comunitárias (Jodelet *in* Howarth, 2006, p. 9).

e desacordo que se formam e se dissolvem na comunicação do dia-a-dia” (p. 13).¹⁰ Por outras palavras, a questão que se elabora no seguimento desta lógica é a de como é feita a medição das representações sociais? Tome-se como exemplo os teóricos behavioristas. Estes autores baseavam a sua pesquisa numa lista onde aferiam a existência ou, pelo contrário, a ausência de comportamentos perante determinados estímulos. Nesta lógica, não se pode dotar o estudo com uma lista e averiguar a presença ou ausência de representações sociais acerca de um determinado objeto.

Ou melhor, o campo cognitivo é o conceito que serve como elo de ligação entre o behaviorismo, a cognição e a Teoria de Representações Sociais. Por um lado, de acordo com a corrente comportamental, os comportamentos eram analisados perante a ótica das características da situação, isto é $S \rightarrow R$, que se traduz para “Estímulo – Reação”, ignorando por completo o teatro dos fenómenos mentais. Por outro lado, a corrente cognitiva analisava os comportamentos humanos de acordo com as interpretações que o sujeito fazia do seu ambiente social, isto é, a perspetiva de $S \rightarrow O \rightarrow R$, que introduz o “Organismo” como ligação entre o estímulo e a reação. A Teoria de Representações Sociais proporciona um novo método de analisar o Homem, pelo que a sua análise se faz através dos comportamentos derivados da interpretação do sujeito e da forma que este constrói o seu ambiente social, ou seja, $O \rightarrow S \rightarrow O \rightarrow R$, onde o “Organismo” tem a primazia na sua observação, visto que é um elemento diferente dos demais (Bidjari, 2011, p. 1595).

Por estas razões, as representações adquirem um cariz mais complexo, pois estas encontram-se no cerne da mente de cada indivíduo, ainda que projetadas para a sociedade. A sua projeção adotará uma forma e somente a partir desta é que se pode inferir qual a representação social de um objeto numa posição. Assim, a componente que dá vida à forma que expressa a representação mental de um objeto é a atitude, dado que é a mais frequente, como já aferido anteriormente, e é a manifestação visível da representação social (Howarth, 2006). As atitudes influenciam os comportamentos que as pessoas adotam perante um determinado contexto, situação, grupo, pessoa ou objeto. A partir destas, as representações, intangíveis por natureza, já podem ser observadas.

Em 1935, Gordon Allport percebeu que este conceito seria marcado pela inconformidade de sentidos. Devido a isto, reuniu determinadas definições diferentes para que ele próprio culminasse com uma definição da sua autoria. Allport (1935) explica que uma atitude é um “estado mental e neural de prontidão, organizado através da experiência, exercendo uma diretiva ou uma influência dinâmica na resposta do sujeito a todos os objetos e situações com que se relaciona” (pp. 6-7).¹¹ Porém, os conceitos não são estáticos no tempo. Hodiernamente,

¹⁰ Tradução pelo autor.

¹¹ Tradução pelo autor.

uma atitude é vista como um “conjunto organizado de crenças, sentimentos e tendências comportamentais perante objetos, grupos, eventos ou símbolos socialmente significantes, que perdura no tempo” (Hogg & Vaughan, 2005, p. 150).¹²

Tal e qual as representações sociais, as atitudes também são consideradas uma das noções base da Psicologia Social, pelo que entre elas partilham-se algumas similaridades. São elas que se formam como resposta a diversos objetos, sujeitos, grupos sociais, posições e questões sociais. Além disso, não só se constituem como versões do mundo produzidas por cada pessoa ao longo das suas interações com outras, como também são a avaliação dos designados “objetos atitudinais”, já elencados neste parágrafo (Bidjari, 2011, p. 1593; Howarth, 2006, p. 6).

Contudo, embora sejam objeto de estudo da mesma disciplina e causa de tanto debate, as representações sociais diferem das atitudes, sobretudo em dois aspetos. Primeiramente, uma representação social existe tanto dentro, como fora do indivíduo, enquanto o segundo tem a mente humana como seu limite imperativo. Isto é, as representações, enquanto realidade e forma de conhecimento, existem em simultâneo no sujeito e ainda na projeção que este faz na realidade. Já as atitudes são a “propriedade do indivíduo, que é responsável pela existência” das mesmas (Howarth, 2006, p. 12).¹³ Em segundo lugar, as representações são dependentes das interações. Ainda que estas sirvam como ponto de apoio para a construção de atitudes, as interações não as forjam na sua essência. Mais concretamente, a interação limita-se à moldagem das atitudes. O mesmo já não se verifica no que toca às representações. Estas últimas requerem interações constantes para que possam subsistir na sociedade, ancoradas nas “tradições e ideologias” (Howarth, 2006, p. 9).

1.3.1 – PENSAMENTO SOCIAL

Importa agora descrever o processo de como uma atitude é capaz de expressar uma representação social. Para tal, far-se-á uso da teoria do pensamento social de Rouquette (1996). No seu constructo, este autor arquiteta uma estrutura para o pensamento social e afirma que as representações sociais são o mediador cognitivo entre as atitudes e opiniões e as ideologias. Na ótica desta teoria, o pensamento social é colocado numa disposição hierarquizada e organizada, onde o metamorfismo dos níveis superiores produz efeitos em cascata para níveis inferiores, atravessando todas as fases, isto é, a fase ideológica, a fase representacional e a fase atitudinal. Rouquette *in* Bidjari (2011) defende que a organização de pensamentos está disposta através de uma classificação dependente da sua estabilidade e do seu grau de possibilidade. Desta forma, todos os objetos, reais ou imaginários, são

¹² Tradução pelo autor.

¹³ Tradução pelo autor.

percecionados, representados e compreendidos de acordo com a grelha de referências sociais, sendo que esta está intrinsecamente ligada aos grupos a quem os sujeitos pertencem.

Então, antes de se abordar a fase ideológica e a fase atitudinal, foque-se o conceito de pensamento social. Harré *in* Vala e Castro (2013), desenvolveu uma tipologia dos fenómenos psicológicos que se regula através de dois eixos. O primeiro eixo representa a oposição entre o coletivo e o individual, enquanto o segundo apresenta o contraste entre o público e o privado. Cruzam-se os eixos e obtém-se quatro áreas que permitem restringir diferentes situações de foro psicológico (pp. 570-571). Vala e Castro (2013) colocam o pensamento social no quadrante público-coletivo. Estes autores referem que “a primeira dimensão corresponde ao carácter público – constatável por todos – ou privado – guardado para si – da manifestação de um processo cognitivo ou estado afectivo”. Já a segunda dimensão “corresponde à localização do processo cognitivo ou estado afectivo – como pertencendo a um indivíduo isolado ou como necessitando do grupo para existir” (p. 571, no original).

Ainda repartem a sua abordagem ao pensamento social em três grandes pressupostos: fatores cognitivos, fatores sociais e a articulação psicossociológica entre estes. Ao referirem alguns estudos elaborados acerca do estereótipo (*cf.* Hamilton & Gifford, 1976 e Cuddy *et al.*, 2009) para uma explanação mais profícua, concluem que, quanto aos primeiros, os processos cognitivos podem ser a razão pela qual se atribuem características a grupos sociais que não se relacionam com o comportamento efetivo e as relações sociais são um elemento constante e capaz de interferir com a criação de estereótipos. Sumarizam este breve excerto com a alusão à articulação fulcral entre estes dois fatores. Assim, compreender o pensamento social “significa compreender, por exemplo, como factores cognitivos e sociais se conjugam para produzir pensamento” (p. 574, no original).

Tendo isto em consideração, Vala e Castro referem que o pensamento social é um produto da interação social. Ao remeterem o leitor para o conceito previamente abordado, o da sociedade pensante, reforçam a ideia de que as crenças e as representações nunca podem ser produtos de sujeitos isolados. Constroem, desta forma, uma observação triádica da Psicologia Social, isto é, a disciplina tem em conta a ligação social entre um Ego e um Alter, onde estes dois adotam a forma tanto de um indivíduo, como de um grupo. Com o propósito de analisar as relações destes com o meio, “a reação Sujeito – Objecto é moderada pela intervenção de um outro Sujeito, um Alter, e se torna uma relação complexa sujeito a sujeito e sujeito com objectos”¹⁴ (Moscovici *apud* Vala & Castro. 2013, p. 575, no original). Esta tríade serve como meio para introduzir uma nova modalidade de observação que distingue processos específicos das relações sociais como meios de produção de pensamento social.

¹⁴ Por objetos, os autores explanam que estes surgem nas mais variadas formas, desde novos acontecimentos a objetos “já eles investidos de sentido, seja ele científico, ideológico (...)”, entre outros (p. 575).

Em primeiro lugar, encontra-se a comparação social. Este processo afere que as pessoas no seu dia a dia comparam entre si atitudes, opiniões e crenças, com vista a reduzir a incerteza e estabelecer um “universo de semelhantes, isto é, um universo consensual de visões sobre o mundo”. Demonstra-se aqui a procura da coesão dos grupos. Embora vise o consenso, a comparação social persiste também através da diferenciação, na medida em que tanto pode reforçar a teia de pensamentos de um grupo, como pode “gerar ou acentuar diferenciação de crenças entre grupos”. Concluindo, a comparação social é orientada por estes dois opostos, semelhança e diferença, marcando assim a forma de como “pensamos colectivamente e o que, colectivamente, pensamos” (Vala & Castro, 2013, p. 576, no original).

Em segundo lugar, considera-se a negociação. A partir deste processo, o conhecimento é construído através de influências mútuas entre indivíduos e os seus grupos. Então, através da negociação o pensamento converge para um ponto central ao grupo, na medida em que quanto mais partilhada for a informação neste, maior a perceção da sua validade (cf. Hardin & Higgins, 1996). Associado à ideia de negociação, encontram-se as dimensões do poder e da coercividade, dado que toda a representação que seja reconhecida como irrefutável será um obstáculo no surgimento de novas representações acerca do mesmo objeto.

Em terceiro e último lugar, situa-se a identidade. Dos três processos, este demonstra ser o mais complexo, pelo que tem associado a si outros conceitos que se prendem com a natureza sociológica do mesmo. Observe-se, então, a identidade e procure-se simplificar a mesma. Ao circunscrever este conceito com a terminação de social, Vala (1997) aborda a noção através da “resposta que os indivíduos se dão à interrogação (...) «Quem sou eu?»”. Assim, um sujeito nunca consegue criar uma fissura total entre ele e as diversas categorias sociais que se encontram organizadas dentro de si. Quer isto dizer que o “processo de associação do eu a uma categoria social (...) e a identidade que dele decorre” são determinados por fatores de natureza sócio estrutural, bem como por “fenómenos de comunicação, de aprendizagem e de reflexividade” (p. 10).

Após a sua associação a um grupo ou categoria social, Vala propõe uma nova questão que recai sobre qual o significado de pertencer a estes. A resposta assoma-se nas atividades dentro do próprio grupo, ou seja, na comunicação que é feita entre os membros onde se desenvolvem normas, símbolos, crenças e valores que são apreendidos por estes e que se associam, inevitavelmente, à sua própria imagem. Ressaltam dois conceitos estudados por Vala e Castro (2013) que se revelam como quesitos para uma melhor compreensão da ideia que se está a examinar: “as categorias sociais e os grupos a elas associados como um produto do pensamento social”; e “a identificação com os grupos sociais como determinante da diferenciação social de crenças” (pp. 577-578).

Analise-se a perspetiva da categorização social. Para tal, recue-se ao início do parágrafo e procure-se a relação entre estes dois termos. De volta à noção da identidade social, Tajfel

(S. D.) define-a como sendo parte de um conceito individual de um sujeito que deriva do seu reconhecimento da pertença a um ou mais grupos sociais, que por sua vez se associa a significações emocionais (p. 6).¹⁵

É, pois, um grupo que interrelaciona as duas perspectivas, na medida em que os seus membros concebem categorias com as quais se identificam e, desta forma, associam-se aos processos de auto-categorização, de categorização social e de identidade social (*cf.* Vala, 1997; Tajfel & Turner, 2004). A auto-categorização define-se, então, por ser a “representação cognitiva do posicionamento do eu nos grupos” ou referidas categorias (Vala, 1997, p. 11), enquanto a categorização social adota a forma das “ferramentas cognitivas que segmentam, classificam e ordenam o ambiente social”, o que permite a adoção de muitas “formas de ação social” (Tajfel & Turner, 2004, p. 283).

Em suma, um grupo caracteriza-se por ser o núcleo que permite a autenticação da identidade social de um sujeito, que se manifesta pela partilha de categorias presentes nesse mesmo grupo, isto é, pela semelhança no ato de categorização que comporta uma dimensão projetada da própria identidade, e, por fim, serve como meio para localizar a posição da representação cognitiva do próprio sujeito nos grupos ou categorias sociais (*cf.* Vala, 1997; Tajfel & Turner, 2004).

1.3.2 – IDEOLOGIA

Terminada a caracterização sumária do pensamento social, aborde-se o nível mais elevado da pirâmide do pensamento social onde se encontram as ideologias, o contributo essencial para conceder forma à construção social do mundo de cada sujeito. É esta forma de pensamento social que permite a interpretação das situações que envolvem objetos ou eventos sociais. Neste nível, a ideologia apresenta-se como imediata e é a que organiza o nível imediatamente abaixo, das representações, que por sua vez irá organizar o das atitudes. Qualquer variação que se faça sentir nesta categoria de pensamento irá ecoar para as outras (Bidjari, 2011).

Contudo, salienta-se a dupla visão de Althusser *in* Xavier (2002, p. 32) das ideologias. Este autor destrinça a teoria da ideologia em geral, que se consagra na sua inerência a qualquer sociedade, desconsiderando as adulterações causadas por interesses particulares, “cuja função é assegurar a coesão da sociedade, de acordo com o conjunto de ideias, conceitos, valores e visões de mundo partilhadas”, da teoria das ideologias particulares, que

¹⁵ Um grupo “existe quando dois ou mais indivíduos se percebem como membros da mesma categoria social e quando a existência dessa categoria é reconhecida por pelo menos um outro exterior a essa categoria” (Brown *in* Vala 1997, p. 11).

se apresenta pela dominação de uma classe, pelo que a sua função é impor-se sobre a mencionada anteriormente.

Daqui, afere-se que a diferença relevante se presenteia como a influência, ou ausência desta, dos particulares, isto é, de uma classe, na coesão da sociedade. Logo, o manto ideológico, descrito por Xavier (2002), seria o motivo de estigmatização e legitimação das suas práticas, determinando os seus diferentes papéis. Explica ainda que “são as práticas dos sujeitos, inseridas numa relação social, que reproduzem ou transformam os sistemas e mantêm ou superam as relações de poder e o status quo das classes sociais”. Confronta-se, deste modo, a realidade proposta por esta autora, de que as ideologias em geral alimentam as ideologias particulares, ou “específicas” como as descreve, na medida em que estas últimas se entalham nas práticas e ritos quotidianos, o que culmina pela intervenção dos “mecanismos ideológicos (...) nos processos de transformação, objetivação e ancoragem das representações” (pp. 32-33).

Em suma, as ideologias representam uma noção de estrutura social, sendo, pois, o campo cognitivo que enaltece a formação das mesmas, dependente de mecanismos de mudança de dinâmica social, bem como da difusão de conceitos inerentes à própria sociedade. A ideologia revela-se como o repertório cultural simbólico que bebe diretamente das experiências individuais ou de grupo relacionadas com um objeto social, bem como da simetria e assimetria que vestem as relações sociais, ou melhor, as interações. Destas últimas, nascem as ditas representações sociais, que por sua vez são arremessadas para o exterior, lentamente alterando o repertório e entrando novamente no ciclo.

1.3.3 – ATITUDES

Feita a resenha do pensamento social que visou explicar o conceito anterior às atitudes, pode-se, agora, dedicar a devida atenção a estas últimas.

Como parte da realidade quotidiana, as atitudes adotam uma forma genuína perante a mente dos sujeitos, dado que são uma representação social saliente, tal como já foi discutido. Assim, esta mesma proeminência cria o ambiente onde se formula o seu pensamento que, por sua vez, orienta a sua compreensão e as suas ações. A sequência de ações manifesta-se como um comportamento que é explicado através das atitudes e como é que estas se relacionam, ou não, com o mesmo (Howarth, 2006, p. 19).

Na corrente clássica de Allport e com base em Park (*cf.* Young *in* Allport, 1935), sugerem-se quatro critérios que compõem uma atitude. Em primeiro lugar, as atitudes têm que ter uma orientação, diga-se também, uma valoração, no que toca a objetos, diferindo de reflexos condicionados; em segundo lugar, não se podem revelar como uma conduta demarcada pela rotina e automatização, ou seja, são conceitos que envolvem tensão; em terceiro lugar, são de

diferentes intensidades, ora predominante ora sem efeito; em último lugar, não são um “instinto social”, portanto são enraizadas na experiência (pp. 1-4). Allport conclui que as atitudes são um conceito flexível e volúvel, aplicado frequentemente, para entender os padrões culturais ou as disposições individuais. Caracterizam-se pela sua polaridade de direção, isto é, pelo facto de induzirem comportamentos tanto “aquisitivos ou repulsivos, favoráveis ou desfavoráveis, positivos ou negativos” para com um objeto (p. 7).

São, em síntese, o produto da experiência diretamente ligada a esse determinado objeto ou situação, que se faz variar de acordo com o contexto e que colocam o sujeito em tensão pelo posicionamento da atitude num quadro de valores. Porém, afirmar que um sujeito possui uma determinada atitude para com algo não pressupõe, de alguma forma, a manifestação de comportamentos, funcionando apenas como influências sobre o mesmo (Allport, 1935).

Como consequência do exposto, a classificação de objetos não é um processo psicológico neutro. Quando algo é colocado numa grelha de classificação mental, o decurso de apreciação e avaliação é simultâneo (Howarth, 2011, p. 11). Isto tem as mesmas implicações para o processo atitudinal, na medida que, até então, trataram-se das atitudes como constructos meramente individuais. Por esta perspetiva, reforça-se a ideia do pensamento social. Rateau *in* Bidjari (2011) suporta a estrutura hierárquica ideológica e da influência que este sistema possui sobre as representações sociais (p. 1596).¹⁶

Quanto à forma que as atitudes adotam, Allan Wicker (1969), procura estabelecer uma relação entre o comportamento e a atitude, aferindo que existem, no fundo, dois tipos de atitude. O autor propõe assim, com base em DeFleur e Westie (1963), a presença de um primeiro tipo de atitude relativamente firme, caracterizadas pela sua organização, estrutura e previsibilidade. Este tipo de atitudes é uma “propriedade inferida das respostas”, nomeadamente da sua consistência, visto que a atitude é equacionada com a probabilidade de recorrência das formas comportamentais de um determinado tipo. O segundo tipo de atitudes baseia-se em “variáveis latentes”, isto é, processos internos que direccionam e dão consistência às respostas individuais. Deste modo, esta forma de atitude é o que concede a forma ao comportamento passível de ser observado, pelo que são estas a causa ou a explicação deste. Afere-se que a atitude não representa a probabilidade de ocorrer um determinado comportamento, mas sim o fator interveniente que opera entre o estímulo e a resposta (p. 43).

A diferença recai no surgimento das respostas. No primeiro caso, as atitudes são propriedade das respostas e permitem, através da sua consistência, analisar a probabilidade de ocorrerem. Já as segundas apresentam-se como um conceito que visa a explanação do

¹⁶ Aqui, o sujeito insere-se num mecanismo dinâmico e mutável que opera através de influências mútuas entre este e o ambiente, o que elimina a existência de um ser despido de relações sociais. Logo, o autor conclui que qualquer atitude que seja formulada já se encontrou no âmago do universo representacional (Bidjari, 2011, p. 1596).

comportamento, ou seja, as atitudes não se consubstanciam em respostas manifestas, mas sim na variável que irá atuar no período entre o estímulo e a resposta.

Contudo, o enfoque do presente estudo, com efeito, tem sido nas atitudes enquanto elementos do espectro individual de cada indivíduo. De que forma seria isto útil para o presente estudo? É com esta questão que se restringe ainda mais o termo e se altera a ótica para as atitudes sociais. Importa também mencionar que não se visa a regulação ou previsão de comportamentos, ainda que as atitudes auxiliem a antecipação de comportamentos, até porque uma “ênfase excessiva de tentativas de controlo ou mudança de atitudes ameaça a liberdade” (Chaiklin, 2011, p. 49). Chaiklin (2011) alerta que qualquer associação positiva entre atitudes e comportamentos terá que ser interpretada com cuidado. Enfeita o seu texto com vários exemplos onde a correlação positiva entre esses termos somente se aplica a circunstâncias muito específicas (pp. 32-36). Complementa com a visão de Ehrlich (*cf.* Chaiklin, 2011) que desvenda a grande problemática com a inferência de estudos de atitudes. Este último autor problematiza o facto de que “geralmente obtemos atitudes acerca de uma classe de pessoas e depois procuramos prever qual o comportamento para com um indivíduo em específico” (p. 36).

Para tal, há que considerar três pressupostos das atitudes para a sua análise, a saber, a estabilidade, a força e, por fim, a acessibilidade. Designa-se por estabilidade atitudinal a formação de representações similares ao longo de um determinado período de tempo. Isto implica que o indivíduo tenha consistência na forma que observa o objeto com que se relaciona.

A força atitudinal é considerada o grau de cristalização de uma atitude. Schwarz e Bohner (2001) defendem que é um conceito de difícil operacionalização, pelo que vários investigadores usaram uma variedade de indicadores para a medir, como por exemplo, a intensidade dos sentimentos dos sujeitos, a assertividade com qual relatam a atitude ou até a importância que atribuem à mesma. Este pressuposto encontra-se relacionado com o anterior, na medida em que atitudes fortes tendem a ser estáveis e impervias a mensagens persuasivas. Por este motivo, a força manifesta-se como um melhor preditor do comportamento (pp. 14-16).

Finalmente, a acessibilidade atitudinal é refletida pelo tempo de reação de cada sujeito. Assim, presume-se que uma resposta rápida indica a existência de uma avaliação na memória, enquanto uma resposta mais lenta designa que a mesma teve que ser feita no momento, o que por sua vez é moroso. Porém, os autores anteriores verificam que, ainda que sejam bons indicadores tanto da estabilidade, como do comportamento, o tempo de reação não permite aferir em que estágio de processamento se encontra.¹⁷ Concluem que a acessibilidade de um

¹⁷ Tornam-se ambíguas as respostas rápidas, visto que podem representar tanto uma atitude pré-elaborada e acessível, como uma mera computação atitudinal momentânea. Os autores também referem que uma computação célere pressupõe informação consistente, enquanto numa computação lenta verifica-se o oposto.

julgamento previamente computado é uma condição suficiente, mas não necessária, para uma resposta avaliativa rápida.

Considerando o exposto anteriormente, uma atitude social é, segundo Rodrigues, Assmar e Jablonski (2009) “uma organização duradoura de crenças e cognições em geral, dotada de carga afetiva pró ou contra um objeto social definido, que predispõe a uma ação coerente com as cognições e afetos relativos a este objeto” (p. 81). Constituem-se como diferenças individuais na ideologia que atravessa a sociedade (Saucier, 2000, p. 367).

No seguimento desta lógica, Banaji e Heiphetz (2010) asseguram que cada ser vivo tem em comum um conjunto de preferências. Claro está que é uma realidade também ela presente na sociedade humana, porém com uma distinção. As atitudes no Homem são conscientemente moldadas através de meios que são inerentes à racionalidade que abençoou o mesmo e, assim sendo, as atitudes são mutáveis devido a fatores intrinsecamente humanos. Meios como a expressão artística, os códigos morais que permitem o julgamento do seu próprio valor e das suas falhas ou mesmo as palavras que esboçam utopias (pp. 348-350).

Ainda de acordo com os mesmos autores, quando se fala de atitudes, existe uma tríade de elementos que pertence à sua estrutura e que não podem ser ignorados, nomeadamente a componente afetiva, a componente comportamental e, por fim, a componente cognitiva, vulgarmente conhecido como sendo o ABC da Psicologia Social (*Affective; Behavioral; Cognitive*) (cf. Jain, 2014; Rodrigues, 2009).

A componente afetiva pertence ao sistema neural e está relacionada com os sentimentos e as emoções. Mais corretamente, é com esta componente que se criam as respostas emocionais a um determinado objeto atitudinal. Jain (2014) refere que a pesquisa de atitudes atribui alguma ênfase à emoção, visto que uma atitude não se traduz simplesmente pela identificação das suas crenças e a emoção trabalha simultaneamente com os processos cognitivos (p. 6). É com esta componente que as atitudes se distinguem das crenças e das opiniões, ainda que estas últimas possam compô-la (Rodrigues, Assmar, & Jablonski, 2009, pp. 82-83).

A componente comportamental indica o estado de prontidão de cada sujeito, que se manifesta através de meios verbais ou tendências comportamentais e é constituída por ações ou respostas observáveis que resultam de um determinado objeto atitudinal. Caracterizam-se por serem consistentes, isto é, estruturalmente organizadas, e envolvem as repostas favoráveis ou desfavoráveis para fazer algo relacionado com o objeto mencionado. Esta componente é a razão de atração das atitudes como objeto de estudo das Ciências Sociais, pelo simples facto de que “as atitudes sociais criam um estado de predisposição à ação que, quando combinado com uma situação específica desencadeante [sic], resulta em comportamento” (Rodrigues, Assmar, & Jablonski, 2009, pp. 84-85).

A componente cognitiva marca a sua presença através dos pensamentos e das crenças que se tem acerca de um objeto, pelo que representa a ligação entre as primeiras e este último. É aqui que se organiza a informação que transforma a componente cognitiva numa seção de armazenamento mental estruturada. Rodrigues *et al.* (2009) revelam que, geralmente, a representação cognitiva elaborada pelas pessoas é vaga ou errónea, na medida em que é marcada pela intensidade quando é vaga e pela consistência, ainda que não corresponda à realidade, quando é errónea (p. 82).

Dentro destas componentes, Katz (1960) insere o que chama de dimensões, cujo objetivo é expressar a componente a que pertencem. A componente afetiva alude à intensidade de uma atitude, passível de medição através de escalas próprias. Relativamente à componente comportamental, concebe o conceito de centralidade que tem um papel importante na elaboração no sistema de valores de cada sujeito, o que auxilia a construção do “eu”. Por fim, a componente cognitiva reparte-se em duas dimensões díspares, a especificidade, ou generalidade, e o grau de diferenciação. A primeira dimensão comporta a complexidade de cada atitude e afere que quanto mais simples ou geral for a atitude, mais suscetível estará à mudança, enquanto a segunda dimensão refere-se ao número de crenças ou itens cognitivos contidos na mesma atitude, diretamente relacionados com um determinado objeto (pp. 168-169).

Nomeados os elementos que compõem as atitudes, foca-se, agora, uma das suas funções. Adotadas por estudos de Psicologia como estruturas cognitivas intraindividuais, isto é, representações cognitivas que pertencem a cada sujeito, as atitudes são um mecanismo que auxilia a construção da identidade pessoal através do estabelecimento de normas, da redução de incertezas e da regulação de interação social. Apresentam-se intrinsecamente sociais, pelo que são aprendidas nesse mesmo meio e permitem ingressar por campos motivacionais que conduzem os fenómenos atitudinais (Smith & Hogg, 2008, pp. 338-342).

Adicionalmente, Katz (1960) enumera quatro novos tipos que se passa a explicar. Primeiramente, as atitudes têm uma função utilitarista, também designada de instrumental, cuja incumbência passa pelo princípio de maximizar as recompensas, reduzindo os riscos ou as punições. São, portanto, o elemento de ajuste do indivíduo, visto que as atitudes são utilizadas como meios para obter as referidas recompensas (p. 170). Assim, as atitudes, interligadas com as atividades e os objetivos de cada sujeito, visam satisfazer necessidades específicas e só se formam quando existe uma referência a um objeto atitudinal. O autor exemplifica com programas de gestão em empresas que procuram, sobretudo, atitudes positivas dos seus trabalhadores para com a companhia. Desta forma, a empresa propõe-se a criação das atitudes favoráveis com vista à satisfação de quem lá trabalha (p. 171).

Em segundo lugar, encontra-se a função ego-defensiva. Esta função exprime a defesa do “eu”, por vezes de forma acutilante para o exterior. Logo, a projeção do “eu” de cada sujeito

revela-se como um mecanismo de defesa que emana diretamente de conflitos internos. Tanto se podem adaptar à situação, protegendo o sujeito de desastres sociais e entorpecendo os conflitos, como podem não o fazer, impedindo o ajustamento social e procurando a mera satisfação do sujeito, sem consideração pelos restantes indivíduos. Deste modo, na generalidade dos casos, as atitudes adotam o papel de preservação da autoimagem. Diferem da função anterior, no que toca à sua formação, visto que através da função ego-defensiva, o indivíduo pode criar um alvo próprio, caso este não exista. Em síntese, as atitudes transmutam-se numa projeção relativamente agressiva e exagerada do ego de cada sujeito. (Katz, 1960, pp. 172-173).

Em terceiro lugar, depara-se a função expressiva de valores, que se relaciona com as doutrinas da autoexpressão, autodesenvolvimento e autorrealização. Esta função procura a projeção positiva da conceção que cada sujeito tem de si, isto é, o sujeito irá projetar para o exterior os seus valores centrais que considera dignos de reconhecimento social. Por conseguinte, a terceira função referida por Katz tem influência sobre a autoimagem, sendo capaz de a adulterar. O autor refere que o processo de socialização durante os anos formativos estabelece as linhas gerais da auto conceção de cada pessoa, exemplificando com a pressão que os pais tecem sobre os seus filhos. Logo, as atitudes servem como meio para a aceitação do sujeito perante os seus pares, sejam eles parte de um grupo social ou de um grupo profissional. A expressão dos nossos atributos considerados indulgentes é a própria recompensa que culmina na aprovação social (pp. 173-174).

Por fim, Katz alude para a função de conhecimento das atitudes. Refere que os indivíduos não só procuram adquirir determinadas crenças com vista à simples satisfação de necessidades, como também procuram conhecimento, pois somente assim conseguem atribuir significados, permitindo a sua classificação e a sua organização cognitiva. As atitudes apoiam a formação de quadros de referências para a compreensão do mundo exterior, estando ligado ao dia-a-dia de cada sujeito, ou seja, as atitudes assistem a interpretação do que cada um caracteriza como importante (pp. 175-176).

Em conclusão, Schwarz e Bohner (2001) constataam que, como constructo hipotético, as atitudes não podem ser observadas, mas sim inferidas de relatos pessoais e ainda do próprio comportamento (p. 4). Para tal, serão elaborados inquéritos sociológicos a fim de averiguar quais as atitudes presentes nos grupos socioprofissionais em análise. Com isto, encerra-se o estudo das atitudes sociais e avança-se para o objeto de observação: as atitudes sociais face à Polícia.

CAPÍTULO 2 – ATITUDES FACE À POLÍCIA

2.1 – ATTITUDES TOWARD POLICE

Realizado o devido enquadramento das atitudes, importa agora associar o objeto de estudo em questão: a profissão de Polícia. Contudo, há que primeiro definir a noção de profissão. Reiss (1966) define-a como um tipo especial de ocupação, cujo trabalho requer alguma técnica, tendo este sido adquirido através de um longo período de treino e onde o conhecimento é sistemático.

Para além disso, deverá obedecer a um código ético que prende qualquer profissional a ser ético para com quem usufrui dos serviços. O autor ainda refere que o ponto fulcral de qualquer profissão é o contacto e a relação com estes últimos. São estas relações, releva o autor, que determinam o destino das pessoas aquando de uma intervenção policial com os mesmos, visto que na interação entre ambos é o momento onde a Polícia consegue criar um estatuto, positivo ou negativo, perante este (Wylupski & Champion, 2012).

Assim, importa também definir a Polícia. Mergulhada na sua vasta polissemia e limitada pelos quadros legais da Constituição da República Portuguesa, Clemente (2014) afirma que a PSP “é tanto um modo de agir da administração pública (...), como também um conjunto de normas reguladoras da ordem pública” (...) e “ainda a instituição pública encarregada de manter a ordem pública” (...) velando “pelo cumprimento das leis” (p. 146).

Reforça-se, desta forma, a razão da pertinência deste estudo, visto que se prende com o facto de que nenhum corpo de Polícia consegue operar de modo eficiente sem a confiança nem o respeito do público (Odysseos, 2012). Além disso, e por um lado, Avdiya (2010) refere que pouco se conhece acerca do espectro de fatores que podem influenciar as atitudes face à Polícia, bem como das relações que esta cria com a comunidade. Este autor, releva ainda que, pelo contrário, grande parte dos estudos foi feita acerca da perceção dos cidadãos no que toca ao uso da força policial, desconsiderando a multidimensionalidade das atitudes desses cidadãos perante uma força de segurança.

Por outro lado, Webb (2007) contrasta esta opinião afirmando que, pelo menos no território americano, existe uma forte tradição de pesquisa e observação acerca das atitudes perante a Polícia (designado por *attitudes toward police* ou ATP). Complementa referindo que o foco principal tem sido em adultos. Todavia, este corpo de pesquisa era constituído por um outro mais pequeno, designadamente, de atitudes juvenis face às entidades policiais. Este conceito abarca, no entanto, uma definição ampla, aludindo a perceções de desempenho policial, crenças acerca do comportamento policial, avaliações de características de elementos e, ainda, preferências civis dos deveres e práticas policiais (p. 74).

Refere Decker *in* Webb (2007) que as organizações policiais carecem do apoio do público e que atitudes designadas como positivas ou favoráveis para estas são de extrema importância, pelo que nas sociedades urbanas, a atividade policial demonstra ser mais reativa do que proativa, ainda que se procure, incessantemente, por um corpo proactivo na sua ação (p. 74). Daí que, alicerçada em estudos de atitudes, a PSP terá um apoio superior para exercer a sua atividade, principalmente no que toca à cooperação entre cidadãos e elementos policiais.

Na linha de pensamentos de Webb (2007), as sociedades revelam-se como autênticos leques de valores, atitudes e crenças, tudo isto devido a contextos culturais diferentes e que compõem o tecido social. O estudo das ATP adquiriu uma nova importância, fruto do designado policiamento comunitário, cujo movimento se iniciou nos anos 80. Este tipo de policiamento requer uma aproximação dos cidadãos, a fim de desenvolver e implementar estratégias de segurança, sendo que as ATP são uma determinante essencial para aferir a capacidade dos cidadãos em trabalharem conjuntamente com os corpos policiais. Pelo exposto, afirma que a compreensão das ATP permite a elaboração de estratégias que tanto as melhoram, como auxiliam o processo de coprodução de segurança, isto é, facultam conhecimento aos decisores políticos e à administração policial, traduzindo-se num benefício mútuo (p. 74).

O autor assegura que os resultados das pesquisas feitas costumam ser consistentes e confirma que, geralmente, os cidadãos possuem ATP positivas acerca da Polícia. Reforça Slatans (2007) ao dizer que a confiança por parte da comunidade é fulcral e central para os esforços policiais. Esta autora admite que as instituições policiais medem, em geral, as atitudes públicas perante a Polícia e procuram melhorar a imagem que a comunidade tem desta, visto que a sua ocupação requer a cooperação e a confiança pública.

Explica que diversos países fizeram inquéritos nacionais com vista a descobrir a confiança que os seus cidadãos tinham em instituições como o exército, o sistema de justiça criminal, a Polícia, as escolas públicas, entre outras. Retiram-se desses inquéritos que a instituição policial tem resultados mais elevados que as outras. Logo, Webb e Slatans convergem na sua linha de pensamento. Junta-se a esta última o *Bureau of Justice Statistics*, responsável por vários estudos no território americano, sendo que em 2012, os resultados só reforçam o já explanado, visto que de entre 1004 inquiridos, cerca de 56% afirmou que confiar na Polícia, sendo que somente 16% dos questionados tinham pouca ou nenhuma confiança na instituição (Bureau of Justice Statistics, 2012).

Movendo esta discussão para o território português, note-se que o *European Social Survey* (2014) organizou um estudo que procurou aferir o nível de confiança que os cidadãos têm de instituições públicas, mais especificamente de instituições políticas, do sistema judicial,

do Parlamento, da Polícia¹⁸, dos políticos e, por fim, dos partidos políticos. Os dados recolhidos são do período entre 2002 e 2014, de forma intercalar, em 28 países diferentes. Concluiu-se que, em Portugal, a Polícia é a instituição com as médias de confiança mais elevadas e ainda com a linha de tendência mais sólida, comparativamente com as restantes, conforme Apêndice A.

De salientar que a *European Commission* (2017) também tem vindo a estudar a confiança que os portugueses depositam na sua Polícia. No ano transato, de entre, aproximadamente, 1000 indivíduos questionados, cerca de 74% das pessoas inquiridas confiam na Polícia, o que demonstra um nível relativamente elevado. Por outras palavras, os dois estudos revelam que os cidadãos portugueses confiam cada vez mais na Polícia com o passar dos anos, pelo que se torna essencial realizar o estudo proposto e averiguar que atitudes existem face à PSP, de diferentes grupos socioprofissionais.

2.2 – MODELOS DE *ATTITUDES TOWARD POLICE*

Assim sendo, a confiança que os cidadãos depositam na Polícia pode adquirir diferentes formas. Nesta lógica, foram desenvolvidos modelos que procuram explicar e enquadrar as ATP. Reisig e Parks (2000), autores destas premissas teóricas, identificaram três modelos conceptuais diferentes, com os objetivos de entender qual seria o modelo mais preciso e que melhor explicasse a variação de resultados, bem como averiguar se algum deles seria capaz de atenuar os efeitos de um fator (etnia) no nível de satisfação.

O primeiro modelo designa-se por *Experience with Police* e de acordo com este, das experiências cumulativas com elementos policiais resulta a satisfação ou insatisfação civil. Com efeito, as ATP são fortemente modeladas pelo contacto policial com os cidadãos e os estudos realizados concluem que as ATP são mais positivas quando é o cidadão a entrar em contacto com a Polícia e, ainda explica que as ATP são negativas quando as expectativas do cidadão não são cumpridas. Portanto, Reisig e Parks determinam que o objetivo principal desta corrente é aferir se o contacto policial afeta a satisfação e averiguar se a forma como os elementos policiais lidam com as situações influencia a mesma (p. 609). Então, o contacto consubstancia-se como um fator relevante para a compreensão das atitudes face à Polícia e que será melhor analisado adiante (cf. Ipsos MORI, 2012).

O segundo modelo intitula-se *Quality of Life* e aglomera as perceções dos cidadãos face à sua vizinhança, considerando que estas afetam diretamente a forma como veem a Polícia. Este modelo é alvo de estudos mais recentes e é o resultado da preponderância da Teoria das

¹⁸ Repare-se que o estudo é feito à instituição Polícia e não a uma força de segurança em concreto. Desta forma, a investigação decorrente não assume que a população portuguesa confia cada vez mais na Polícia de Segurança Pública. Confia, pois, na representação que têm da Polícia, em geral, ou seja, das forças e serviços de segurança que nela se inserem.

Janelas Partidas (Webb, 2007, p. 76), embora os autores refiram que a pesquisa nesta área é “relativamente limitada” (Reisig & Parks, 2000, p. 610). A visão que esta premissa pretende passar é a de que a satisfação é afetada por condições como o crime, a desordem social e o nível de deterioração, presentes numa determinada vizinhança. Levanta a hipótese de que se um bairro se faz acompanhar por incividades problemáticas, os cidadãos terão atitudes mais negativas para com a Polícia, visto que a consideram responsável pela incapacidade de manter a ordem no local. Todavia, a responsabilidade é também colocada nos vizinhos, pelo que estudos demonstram que uma comunidade coesa está disposta a uma maior proteção interna, bem como um nível de satisfação policial superior. No fundo, este modelo é baseado em perceções individuais das condições de um determinado bairro, isto é, as influências do corpo individual num só elemento integrante que se constitui como o todo.

Por fim, refere-se o modelo *Neighborhood Context*, que relaciona as condições de um bairro com a satisfação ou insatisfação grupal. Este difere do anterior na medida em que analisa a vizinhança como um todo e não a perceção individual de cada pessoa. Com efeito, o terceiro modelo avalia uma perspetiva macro e o anterior uma perspetiva micro. Webb (2007) expõe que um bairro se apresenta como uma fonte de ATP, visto que se desenvolvem componentes desta na própria cultura de vizinhança. Daí, o enfoque não só estará colocado nas características individuais de quem lá vive, como também na cultura presente em determinados bairros (p. 76). Por outras palavras, os indivíduos influenciam-se entre si, o que resulta numa convergência de atitudes face a um determinado objeto.

Para terminar, Reisig e Parks (2000) concluem que o modelo que melhor explica as ATP é o *Quality of Life*. Isto é, o segundo modelo forneceu uma precisão superior aos outros dois, contribuindo para uma melhor explicação das variâncias verificadas entre os cidadãos. Quer isto dizer que as respostas com base na cognição e emoção no que toca a condições do bairro são as principais determinantes das atitudes individuais face à Polícia (p. 625).

2.3 – MEDIÇÃO DE ATITUDES – RESPOSTAS COGNITIVAS

Apresenta-se, de momento, a necessidade de explanar as formas de medição de um constructo inferido e não diretamente observável. Isto é, as atitudes só são passíveis de medida através de técnicas específicas que permitem mensurar as expressões a que dizem respeito, em concreto, a dimensão cognitiva, que alude para o “processo mental da perceção, conceções e crenças acerca do objeto atitudinal”; a dimensão afetiva, que integra a emoção e os sentimentos face a um objeto; e a dimensão comportamental diz respeito “às expressões de intenções comportamentais ou à ação, como também à tendência para agir ou decidir de

uma forma específica” (García-Santillán, Moreno-García, Carlos-Castro, Zamudio-Abdala, & Garduño-Trejo, 2012, p. 8).¹⁹

Para tal, focar-se-ão técnicas que operam com a dimensão cognitiva, dado que foi o meio utilizado para a recolha das atitudes deste estudo.

Em primeiro lugar, as atitudes podem ser medidas através de respostas cognitivas e, para tal, Lima (2000) revela que a “forma mais comum de medir atitudes é através do que se designou *escalas de atitudes* [sic]”. Pressupõe-se que a “auto-descrição do posicionamento individual” (p. 190, no original) é a forma mais expressa de aferir crenças, opiniões e avaliações de um sujeito acerca de algo.

Para começar, retratam-se as escalas intervalares de Thurstone, delineadas em 1928, cujo foco é, essencialmente, o estímulo enquanto fonte de cotações. Efetivamente, caracterizam “a atitude do sujeito através do seu posicionamento face a estímulos previamente cotados” (Lima, 2000, p. 191). Com bases no modelo psicofísico, Thurstone aspirou encontrar relações entre propriedades do mundo físico e as sensações psicológicas que por ele são produzidas.

Esta técnica caracteriza-se pela sua objetividade minuciosa na seleção de estímulos, leia-se frases, trabalho este realizado por um grupo de juízes que tem a tarefa de cotar estes últimos, o que por sua vez garante a “construção de uma escala intervalar e que os estímulos escolhidos correspondam à diversidade possível das posições” (Lima, 2000, p. 191).

Contudo, esta sua peculiaridade manifesta-se mais como uma de três desvantagens, em concreto, a morosidade da construção da escala. Não só se constitui como um processo vagaroso, como também obriga a alteração de todos os itens, dado que “as mudanças sociais afectam a avaliação das opiniões” (Lima, 2000, p. 193, no original); a “contestação” entre juízes para situarem, numa medida ordinal, “as frases numa escala de intervalos iguais”; e, por fim, a impossibilidade que se impõe perante os sujeitos e que os impede de se abstraírem “da sua própria posição na avaliação dos itens” (p. 193).

Quatro anos depois, em 1932, Likert propõe uma nova técnica que cessou com a tarefa de avaliação dos juízes, presente na anterior. Aqui, o processo centra-se nos sujeitos e abandona as bases psicofísicas, eliminando a organização prévia de estímulos e adotando um modelo psicométrico, ou seja, “é a própria resposta do indivíduo que a localiza directamente em termos de atitude” (Lima, 2000, p. 193, no original). A sua diferença principal para a escala anterior é a de que a seleção de frases é feita pelo próprio investigador e caracterizada pela sua vertente bipolar. Implica uma procura por atitudes antagónicas, isto é, “uma atitude claramente favorável e uma atitude claramente desfavorável em relação a um mesmo objecto”

¹⁹ Tradução pelo autor.

(p. 193, no original), suprimindo posições neutras. Desta forma, surge uma escala mais económica e mais rápida devido à sua construção com menos itens.

Emergem depois os diferenciadores semânticos, sediados nas molduras das teorias da aprendizagem do final dos anos 50, cujo objeto de estudo era a linguagem. Esta escala assenta no processo de atribuição de significados, “etapa essencial processo de codificação e descodificação dos sinais lexicais” (Lima, 2000, p. 194). Dito de outro modo, cada significado de uma determinada palavra traduz-se como um ponto num espaço semântico, por sua vez delimitado por dimensões contrárias, logo o antagonismo também se apresenta como uma característica desta forma de medição.

Em suma, as técnicas de medida através de resposta cognitiva estruturam-se como formas de medida sediadas nas fundações da Psicologia Social, na medida em que se apresentaram como meras técnicas de lápis e papel, ao mesmo tempo que procuram mapear os estímulos apresentados e são caracterizadas pela sua simplicidade, embora seja fulcral ter em conta a linguagem utilizada nas escalas, a fim de atingir os resultados que refletem a atitude dos sujeitos. No estudo em questão, serão utilizadas escalas do tipo Likert, dado que é uma técnica de reporte pessoal e é a escala mais indicada para a recolha de dados proposta no Capítulo 3.

2.4 – FATORES DE INFLUÊNCIA DAS ATITUDES

Aclarados os tipos de escalas possíveis para aplicar ao nosso estudo, adequa-se um enquadramento sumário acerca dos diversos fatores que poderão influenciar as atitudes. Ainda que não se reúna consenso na certeza de que combinações melhor explicam a sua variância face à Polícia, é possível afirmar que se encontram diversos elementos que exercem um efeito sobre as atitudes (Avdija, 2010, p. 76).

A literatura ao longo dos anos mostra a existência de uma panóplia de condições, sendo que Avdija (2010) enumera alguns, como por exemplo, o número de interações com a Polícia (Brown & Benedict, 2002; Edwards, 2007), os tipos de interações, satisfação com os serviços policiais, experiências pessoais com a Polícia (Miller, Davis, Henderson, Markovic, & Ortiz, 2003), confiança na Polícia, a pressão da comunicação social (Miller *et al.*, 2003; Edwards, 2007; Chan & Chan, 2012) e fatores sociodemográficos como a etnia, idade (Brown & Benedict, 2002; Edwards, 2007) e o estatuto socioeconómico (Brown & Benedict, 2002).

Importa referir que os fatores aqui dispostos não são constructos isolados, pelo que se podem integrar entre si, como por exemplo, a interação policial e a etnia do cidadão com quem se interage. Isto demonstra a multidimensionalidade existente na possibilidade de estudos da perceção pública da Polícia, isto é, os fatores não surgem como elementos separados, mas sim como componentes que se complementam entre si (Nadal & Davidoff, 2015).

2.4.1 – INTERAÇÃO COM A POLÍCIA

A natureza do trabalho policial requer um contacto quase permanente com o público e a PSP, enquanto instituição, depende fortemente do suporte e da cooperação deste, com vista ao bom desempenho e ao sucesso (Chow, 2012, p. 508).

Neste fator, como o nome indica, é necessário haver uma comunicação entre cidadão e Polícia. Lima e Nassaro (2011) apresentam dois grandes tipos de interação, a saber, a “intervenção policial reativa” cuja iniciativa reside no cidadão, culminada pela necessidade de “socorro, informações, orientações ou atendimento” e a “intervenção policial pró-ativa” que passa pela “abordagem policial”, isto é, “de iniciativa do agente” (p. 20).

Scaglion e Condon *in* Edwards (2007) demonstraram que um contacto direto com elementos policiais fardados é uma determinante importante no molde e desenvolvimento de atitudes. Naturalmente, o impacto que a Polícia terá na mudança de atitudes está relacionado com a forma e o tipo de interação que resulta naquele momento. Por exemplo, Wiley e Esbensen (2016) demonstram que o contacto é um fator de influência negativa em jovens.

Por um lado, Sergeant (2008) nota ainda que as atitudes negativas são provenientes das experiências pessoais e salienta o facto de que pessoas cujo contacto com a Polícia foi inexistente têm uma maior tendência a avaliar o seu trabalho como excelente ou muito bom (p. 10). Esta última afirmação é reforçada por um estudo feito pelo *National Institute of Justice* (2003), que afere exatamente o mesmo.

Por outro lado, Frank, Smith e Novak (2005) e Avdija (2010) defendem que, caso a interação seja proveitosa, isto é, quando os elementos policiais adotam uma postura cordial, as atitudes face aos mesmos serão positivas, porém, caso tenham comportamentos que demonstrem uma má conduta profissional, as atitudes do cidadão serão negativas. Tendo isto em consideração, a qualidade do encontro assume-se como causa de alteração de atitudes (Miller *et al.*, 2003; Taylor & Lawton, 2012; Caliso, Canare, & Garcia, 2017).

A própria visibilidade em que a PSP procurou investir ao longo destes anos constitui-se como um fator capaz de moldar a confiança que as pessoas têm na mesma (Johnson, 1993). Por visibilidade, entenda-se a frequência que o público vê efetivamente elementos policiais em patrulhamento por determinadas áreas (Office for National Statistics, 2014).²⁰ Um estudo relativamente recente destaca que os cidadãos criticam a ausência da passagem dos carros patrulha na sua área e que preferem a patrulha apeada pela sua presença mais próxima.

²⁰ Heenan *et al.* (2008) salientam que a Polícia visa a concentração de recursos humanos em horas designadas e nos chamados *hotspots* criminais, logo compreende-se a passagem mais frequente por zonas mais sensíveis ou mais propícias ao crime (p. 137).

Como suprarreferido, o contacto com elementos uniformizados também tem influência e como derivação da visibilidade, o uniforme policial surge como um elemento que pode ter peso na percepção do cidadão. Os uniformes de cores mais escuras podem incitar percepções negativas, bem como a agressividade policial.²¹ Não só pelas cores que apresentam, como também pelo seu estado de conservação, visto que uniformes em mau estado podem encorajar a violência contra os elementos (Johnson *in* Mason, 2010, p. 18).

Da interação entre o mundo civil e o mundo policial, nascem os conceitos de atitudes globais e atitudes específicas (Brandl, Frank, Worden & Bynum *in* Webb, 2007). O primeiro termo diz respeito às atitudes face à instituição em geral, enquanto o segundo alude a experiências em particular com a Polícia, isto é, as atitudes globais referem-se a atitudes gerais e estereotipadas e as atitudes específicas consomem-se nos encontros individuais com elementos policiais (Edwards, 2007, p. 13).

Webb (2007) refere que antes do estudo de Brandl, Frank, Worden e Bynum, a pesquisa elaborada nesta área admitia que as atitudes específicas influenciavam as atitudes globais. Ou seja, qualquer experiência em particular que um cidadão tivesse iria influenciar a sua forma de ver a instituição policial, logo, alguém com atitudes específicas negativas teria maiores probabilidades de ser portador de atitudes globais negativas de igual valoração (pp. 76-77).

Contudo, o estudo que os autores anteriores realizaram mostra precisamente o contrário. Revelam que um cidadão que tenha tido contacto com a Polícia terá atitudes específicas mais positivas que as globais, ou seja, do que a Polícia em geral. Concluíram que estes conceitos são “causal e assimetricamente recíprocos” (Webb, 2007, p. 77). Nesta lógica, a formação das atitudes específicas depende diretamente do processamento de informação resultante do contacto entre cidadão e elemento policial, desde a satisfação de serviços, do medo da instituição policial, como do crime e até mesmo do processo de vitimização, como menciona Webb (2007).

Finaliza-se esta explicação mencionando que: com o desenvolvimento da sociedade, a atividade policial é pensada cada vez mais como uma prestação de serviços ao cidadão, pelo que as próprias estratégias de policiamento refletem a necessidade desta se adaptar à massa social que a engloba (O'Connor, 2008, p. 579). Torna-se essencial o entendimento de que o processo de mudança se inicia dentro da própria instituição, daí, o contacto com o público será uma das ferramentas a ser utilizado em prol do objetivo em questão, o enaltecimento das atitudes positivas, dado que põe em causa a sua operabilidade e a sua eficiência (Gossett, 2009, p. 11).

²¹ Considere-se a mais recente alteração no plano de uniformes da PSP. A mudança mais visível foi, sem dúvida, a mudança do azul escuro para o azul claro, com vista a tornar a PSP uma Polícia mais visível e, por conseguinte, supõe-se, mais próxima do cidadão (Portaria n.º 294/2016).

2.4.2 – ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Polícia, enquanto responsável pela segurança do cidadão, tem de lidar com o facto de que “os seus elementos e as suas táticas são um foco frequente de críticas públicas” (Derbyshire, 1968).²² Assim, esta instituição não escapa à lente dos órgãos de comunicação social (OCS) e, presentemente, poucas são as pessoas que não têm uma câmara ao seu dispor, normalmente incorporada no seu telemóvel.

Face ao exposto, considere-se a análise a escândalos policiais americanos feita por Weitzer (2002). Este autor cotejou o impacto de notícias controversas referentes à Polícia, examinando as atitudes pré e pós eventos. Trata, portanto, da corrupção existente no departamento policial de Los Angeles (*Los Angeles Police Department*) e da morte de duas pessoas negras em Nova Iorque devido à ação da Polícia local. Expõe que a cobertura mediática das situações provoca danos graves à imagem da Polícia e que isso, em consequência, torna-se parte do “repertório cultural” das pessoas quando concebem a instituição na sua mente (p. 406). Devido a isto, o autor sugere que possíveis pedidos de cooperação sejam improdutivos, ainda que os elementos não estejam diretamente relacionados com os eventos descritos.

Complementa-se o estudo anterior com o de Miller *et al.* (2003) que aferiu a suscetibilidade da mudança de atitudes face à constante transmissão de alegações de abusos policiais. Neste estudo em concreto não se verificou a variação entre opiniões públicas face à Polícia; porém, referem que seria provável existir a mesma variação em períodos mais voláteis no que toca à cobertura feita dos eventos policiais.

Importa referir também que a informação circulante assume um volume avassalador, tanto pela “diversidade de meios tecnológicos atualmente disponíveis”, como pelo facto de a “comunicação eletrónica estar amplamente disseminada” (Pais, Felgueiras, Rodrigues, Santos, & Varela, 2015, p. 495). Por esta razão em particular, seria de esperar que a cobertura mediática da instituição policial fosse alvo de muitos estudos. Todavia, Dowler (2003, p. 111), bem como Weitzer e Tuch (2005) afirmam que os investigadores não têm dado o interesse devido à capacidade dos OCS influenciarem as perceções dos cidadãos. Estes últimos autores continuam a sua linha de pensamento assegurando que a “exposição cumulativa a coberturas mediáticas de instâncias separadas de más condutas”²³ terá um efeito forte nas opiniões dos cidadãos (p. 282).

Naturalmente, os OCS podem, por um lado, auxiliar no processo de criação de legitimidade policial, como pelo outro, destruir essa mesma ideia (Lawrence *in* Chan & Chan, 2012, p. 218). Isto deve-se à ausência de contacto direto com esta instituição, logo, grande

²² Tradução pelo autor.

²³ Tradução pelo autor.

parte das pessoas depende de informações de terceiros para formar as suas atitudes e pensamentos sobre a Polícia, principalmente da informação proveniente dos OCS (Edwards, 2007, p. 12).

Mais especificamente, “os conteúdos informativos difundidos pelos órgãos de comunicação social (OCS) são, para muitos, ainda hoje, os únicos que facultam algum conhecimento acerca de certos assuntos”, principalmente para aqueles que nunca tiveram um contacto inicial com os mesmos (Pais, Felgueiras, Rodrigues, Santos, & Varela, 2015, p. 495).

Em suma, os OCS terão um peso considerável pelo teor de notícias que transmitem acerca da instituição policial, pelo que se pauta com um “discurso que vai conhecer reflexos na formação da percepção das pessoas” (Pais, Felgueiras, Rodrigues, Santos, & Varela, 2015, p. 495) no que toca à PSP e a sua atividade.

2.4.3 – VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS

De entre os fatores descritos até então, as variáveis sociodemográficas são o fator que se manifesta como dominante na literatura bibliográfica revista. Isto porque o próprio policiamento acarreta uma “carga simbólica pesada”, na medida que “a Polícia é uma representação forte e visível do Estado, uma instanciamento da sua reivindicação (por vezes falhada) para proteger e representar todos os seus cidadãos” (Bradford, 2012, p. 3).²⁴

Constitui também parte da preponderância o facto de a Polícia se guiar por princípios, nomeadamente o da legitimidade, da boa-fé e da justiça, visto que se encontra numa democracia e é essencial que a sociedade a contemple integrada sobre os mesmos (Tyler, 2001).

2.4.3.1 – Etnia

A primeira questão que se insere neste tipo de variáveis é a da etnia. Em 1977, Thomas e Hyman *apud* Brown & Benedict (2002) compararam diversos fatores entre si e concluíram que a etnia era o “melhor preditor das avaliações do desempenho policial”, bem como que a maioria das pessoas negras na sua amostra era altamente crítica acerca da Polícia (p. 547), o que por sua vez foi reforçado por um outro estudo feito por Weitzer e Tuch, em 1999. Caliso, Canare e Garcia (2017) acrescentam que a etnia demonstra ser um preditor significativo da opinião pública da Polícia.

Salienta-se que grande parte da revisão bibliográfica trata de grupos étnicos americanos, nomeadamente os afro-americanos e os hispânicos. Schuck, Rosenbaum e Hawkins (2008) conferem que as atitudes e as opiniões desses grupos mencionados são substancialmente

²⁴ Tradução pelo autor.

mais críticas do sistema de justiça criminal do que aquelas dos caucasianos e asiático-americanos. Os autores mencionados, como também Chermak e Gruenewald (2006), evidenciam o facto de que as diferenças étnicas da percepção tanto do crime como da justiça são bem mais complexas e multidimensionais do que é geralmente assumido. Os autores, após analisarem vários estudos, concluem que a própria etnia não reúne consenso, pelo que Pastore e Maguire *in* Schuck, Rosenbaum & Hawkins (2008) reportaram que apenas 20,7% dos afro-americanos e 11,7% dos hispânicos tinham confiança mínima na sua Polícia local (p. 273).

Confrontam este estudo anterior, aparentemente positivo para a Polícia local, com o de Rosenbaum *et al.* (2005), cujo objeto de estudo era a avaliação de comportamentos policiais, nomeadamente abusos, como por exemplo o uso excessivo de força ou a falta de cortesia, e mostram que a diferença entre etnias cresce significativamente.

Note-se que Stalans (2007) questionou as razões que levavam as minorias étnicas a serem detentoras de atitudes mais negativas. Escreve que o contexto da zona onde residem tem um forte impacto no molde das percepções da Polícia, isto é, o referido *Neighborhood Context* (p. 194). Taylor e Lawton (2012), bem como Miller *et al.* (2003) acrescentam que este contexto comunitário explica-se através de duas correntes de investigação, a saber: primeiro, pela frequência de encontros e pelos encontros negativos com a Polícia, que resulta numa “maior antipatia”²⁵ (p. 3); e em segundo, não tanto pela quantidade de experiências, mas antes pela sua qualidade, ou seja, experiências ditas negativas geram atitudes negativas, como acima mencionado.

Stalans (2007) continua expondo que nos bairros em que existam níveis altos de desordem e crime, a forma que o público vê a Polícia é menos positiva que dos bairros que demonstram baixos níveis, independentemente da etnia. Explica que os afro-americanos atribuem baixos níveis de confiança à Polícia pela probabilidade mais elevada de viverem em zonas com mais desordem e crimes (p. 194).

Outros autores referem que uma causa de explicação das atitudes menos positivas passa pelo tratamento que as minorias étnicas recebem comparado com o dos caucasianos. Recai na discriminação policial existente nas abordagens a cidadãos (Fridell, *et al.*, 2001; Weitzer & Tuch *in* Stalans, 2007). A isto denomina-se *profiling* racial, que funciona utilizando a etnia como indicador do envolvimento em atividades criminais (Stalans, 2007, p. 195), o que relaciona este fator com a interação policial.

Em síntese, são estas as razões pela qual a etnia influencia efetivamente as atitudes face à Polícia, tanto pelo comportamento que os elementos têm para com os cidadãos de diferentes etnias, como pela cultura de bairro que se impõe perante as comunidades étnicas.

²⁵ Tradução pelo autor.

2.4.3.2 – Idade

Atente-se na próxima variável: a idade. Hindelang *in* Brown & Benedict (2002) refere que os jovens não só têm menor probabilidade de considerar que a Polícia deveria lidar com o crime de uma forma mais agressiva do que pessoas mais velhas, como também acreditam no constante abuso de força policial (Jefferis, Kaminski, Holmes, & Hanley, 1997; Langan, Greenfeld, Smith, Durose, & Levin, 2001). Ainda demonstram uma maior insatisfação no que toca ao tratamento que recebem da instituição policial (Walker, Richardson, Denyer, & Williams, 1972; Weitzer R., 1999).

Todavia, Webb e Marshall (1995) constataam que esta variável possui uma fraca consistência, pelo que se repercute na sua carência de suporte bibliográfico, ora tendo diversos autores que realmente provam que a idade é, de facto, um fator de influência (Scaglione & Condon, 1980; Miller *et al.*, 2003; Office for National Statistics, 2014; Sindall, McCarthy, & Brunton-Smith, 2016), havendo outros autores que mencionam o oposto (Parker, Onyekwuluje, & Murty, 1995; Jesilow, Meyer, & Namazzi, 1995) (p. 47).

Crê-se, por um lado, que a pertinência das críticas das pessoas mais novas se prende pelo facto de não terem muito a perder, ao contrário de pessoas mais velhas, ou seja, pessoas mais velhas compreendem a necessidade do serviço policial, ao passo que os mais novos se limitam a criticar (Jesilow, Meyer, & Namazzi, 1995, p. 85).

Por outro lado, acredita-se que os estudos desenvolvidos à volta da idade e que aferem a veracidade deste fator são marcados pela designada delinquência juvenil. Assim, Webb (2007) refere que a mera interação entre jovens e Polícia tem um menor impacto na mudança das suas atitudes. Isto deve-se ao facto de que os delinquentes juvenis têm um contacto específico com a Polícia, dado que esta se apresenta como um obstáculo perante a sua vontade, criando, pois, aversão à mesma. Porém, o autor acrescenta que os estudos feitos até então têm como amostras somente jovens delinquentes. Coloca a questão de não se ter explorado o potencial máximo do tópico, pelo que não se aferem as diferenças significativas entre jovens delinquentes e jovens não delinquentes.

Importa também referir a influência parental nesta dimensão. Sindall, McCarthy e Brunton-Smith (2016) afirmam que o período da adolescência é assinalado por várias mudanças, incluindo as “rotinas sociais (...), as interações entre pares, as relações díspares com os pais e (...) o desenvolvimento sociopsicológico (abarcando mudanças biossociais, formação de novas identidades e atitudes)”²⁶ (p.7). Após este período, o jovem começa a adquirir uma maior independência, tanto a nível profissional, social e pessoal e resulta num decréscimo da influência dos pais, notável na disparidade de atitudes entre estes e os filhos (Vollebergh, Iedema, & Raaijmakers, 2001).

²⁶ Tradução pelo autor.

Pese embora os argumentos expostos, Sargeant e Bond (2015) concluíram que as atitudes dos jovens estão positivamente correlacionadas com as atitudes dos pais, considerando o contacto policial, a delinquência entre pares e o momento pré-delinquência (pp. 932-933). Se assim o é, atitudes mais negativas por parte dos pais possivelmente influenciarão também o processo de socialização dos filhos e, por sua vez, resultará numa perceção negativa por partes destes últimos (Oliveira, 2014).

Em suma, o contacto com jovens, ainda que se mostre controverso nos estudos realizados até hoje, é da maior relevância para a PSP, visto que estes jovens serão a próxima geração de pais que irá influenciar camadas demográficas mais juvenis. Então, a natureza da interação com a Polícia terá que ser cuidadosa, uma vez que esta altera as perceções dos jovens (Sindall, McCarthy, & Brunton-Smith, 2016, p. 6), bem como pelo facto de que a idade em si ser capaz de moldar as atitudes das pessoas face à Polícia (Brown & Benedict, 2002).

2.4.3.3 – Estatuto Socioeconómico

Cabe, agora, focar o estatuto socioeconómico (*socio-economic status – SES*). O SES impõe-se sobre as atitudes que se formam à volta da Polícia através de provas empíricas que referem que as pessoas que vivem em bairros com desvantagens económicas, ou possuem um baixo SES, têm uma maior probabilidade de exibirem atitudes negativas face à Polícia (Avdija, 2010, p. 78).

Num estudo elaborado em 1998, Sampson e Bartusch analisaram áreas designadas por guetos, caracterizadas pelo seu baixo nível de SES e onde, geralmente, existe uma subcultura com aversão às estruturas de poder. Os autores concluíram que essas áreas manifestam níveis elevados de insatisfação com a Polícia. Mencionaram também que não é surpreendente o facto aqui explanado, dado que estes bairros estão expostos a muita segregação e subjugação económica perante outros, logo tornam-se “cínicos acerca da natureza humana e do sistema legal” (pp. 783, 801).²⁷

A reforçar esta ideia, Taylor e Lawton (2012) alegam que a pesquisa demonstra, conquanto de forma não universal, que o SES tem impacto na formação de atitudes para com a Polícia. Colocam a hipótese de que existem normas internas policiais que regulam a interação com esse tipo de cidadãos e de como devem proceder perante a apresentação de um problema, sendo que a abordagem seria diferente consoante o nível de SES (Klinger *in* Taylor & Lawton, 2012, p. 420). Outra hipótese é a de que os cidadãos que residem em áreas economicamente desfavorecidas apercebem-se mais das incivildades policiais e atribuem a responsabilidade, parcialmente, à Polícia (Reisig & Cancino *in* Taylor & Lawton, 2012, p. 420).

²⁷ Tradução pelo autor.

No entanto, importa mencionar um estudo realizado por Wu, Sun e Triplett (2009). Neste estudo, os autores descobriram que, embora os resultados apoiem a literatura anterior, isto é, de que o SES influencia as atitudes, as classes, como designam, individuais não persistem quando está presente a variável do *Neighborhood Context*. Por outras palavras, na medida de aferição do grau de satisfação policial, o *Neighborhood Class Status* demonstra ser um melhor preditor. Isto pressupõe um domínio sobre o SES por parte da influência do bairro (cf. Boggs & Galliher, 1975).

Sumariza-se com a suposição que os níveis de atitude mais negativos que perduram em grupos com baixos níveis de SES poderá advir do fator do tratamento que os elementos policiais dão a essas pessoas. Da mesma forma que o tratamento justo e equitativo por parte das autoridades reforça as suas identidades sociais em relação ao grupo e que o modo como os elementos procedem face a uma situação favorece o sentimento de pertença e contribui para a perceção que o próprio grupo tem um estatuto que vale a pena sustentar (Bradford, 2012, p. 5), assume-se que o inverso terá resultados diretamente inversos.

Por outras palavras, o tratamento injusto de um determinado grupo irá moldar as suas atitudes perante a PSP, visto que só reforça o sentimento de revolta e traduz-se num ciclo de influências mútuas: pessoas com baixos níveis de SES têm atitudes negativas face à Polícia, logo adotam comportamentos que o assim o indiciam, o que impele à alteração da forma de se lidar com esses cidadãos devido ao seu estatuto e à sua postura.

Para além do tratamento, o policiamento excessivo ocupa parte da razão. Leroux (2012, p. 6) destaca que, embora haja fracas ligações entre bairros e práticas policiais, as pessoas que vivem em bairros economicamente mais frágeis reportam atitudes menos positivas devido à razão explicitada.

Desta forma, qualquer instituição policial, ao ser a responsável pela ordem, tem que se desenvolver na perceção pública, ainda que lentamente, através da experiência e da observação de cada pessoa (Chisty, 2016, p. 41).

CAPÍTULO 3 – MODELO E MÉTODO

3.1 – MODELO DE ANÁLISE

A presente dissertação apoia-se na criação de um modelo de análise, a fim de identificar as principais relações estabelecidas pelos dados recolhidos. A validade empírica do estudo consubstancia-se na contextualização e operacionalização de variáveis (Tabela 86, Apêndice D), cujo objetivo passa por responder à pergunta de partida e às que dela derivam.

Assim sendo, o seguinte modelo edifica o contexto funcional, onde se situam quatro grupos, a saber, os grupos do Ministério Público (MP), da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), de Bombeiros e de Professores. Cada grupo representa um determinado setor onde a PSP se insere, no normal exercício das suas funções. A condição de controlo é patenteada pelo grupo de Estudantes, visto que se considerou, para efeitos do estudo, que estes tinham níveis de proximidade à instituição iguais aos de um cidadão comum, diferentes dos grupos inseridos no contexto previamente mencionado.

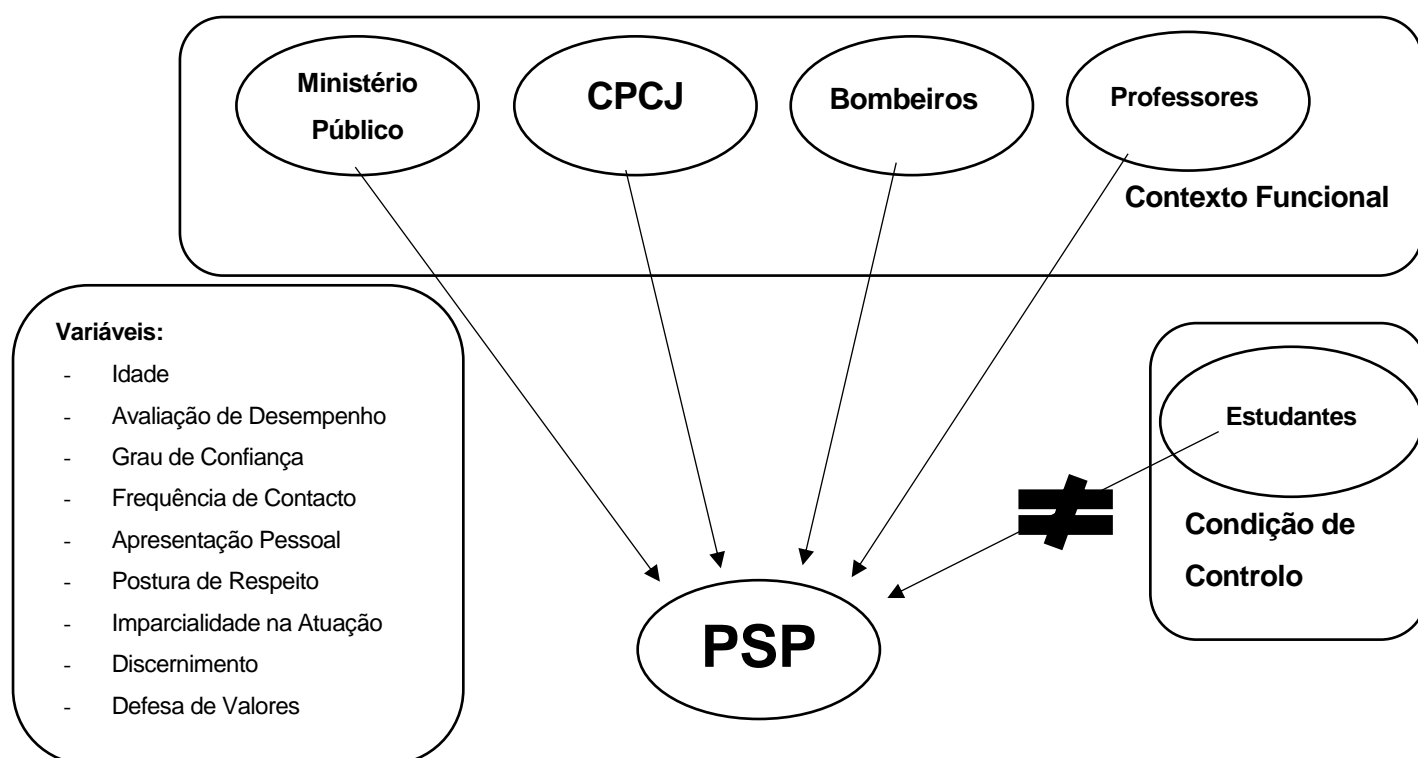


Figura 1: Modelo Conceptual de Análise de Atitudes

3.2 – OBJETIVOS

O presente estudo é de natureza exploratória e procura conhecer quais as atitudes sociais face à PSP que estão inscritas na sociedade, o que, por sua vez, poderá auxiliar a criação de estratégias para aprimorar e estabelecer melhores relações com os diferentes grupos socioprofissionais com quem a instituição interage no decorrer das suas atividades, aperfeiçoando a articulação e a conjugação existente entre os mesmos.

Note-se que Gil (2008) propõe que as “pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias [sic]”, na medida em que focam em problemas precisos ou hipóteses que salvaguardam a possibilidade de estudos posteriores (p. 27). Também refere que os estudos exploratórios costumam ser o primeiro passo numa delimitação de uma “visão geral” acerca de um determinado facto, tornando-se, deste modo, “a primeira etapa de uma investigação mais ampla”.

Ainda se crê necessário atentar sobre a lógica de Malhotra *apud* M. Oliveira (2011). Este autor refere que o processo de pesquisa nos estudos exploratórios é “flexível e não-estruturado”, apontando para a pequena dimensão da amostra e à sua não-representatividade (p. 21). Assim, esta forma de estudo pauta-se pela sua versatilidade e flexibilidade, antecedendo os estudos descritivos (Mattar, 2001), sendo que independentemente do “objetivo da pesquisa, para assumir postura científica”, não deixa de carecer de “métodos e técnicas de coleta de dados sistematizados e adequados para cada área de investigação” (Amaral, 2010, p. 70).

Com efeito, reforça-se que não se procura estabelecer a representatividade, mas sim conhecer a variância e a diferença que existem entre esses grupos. Será o objeto de análise definido, pois, pela especificidade dos elementos que as compõem por comparação uns com os outros. Assim, procurar-se-á constituir amostras de dimensões idênticas, a fim de serem aplicadas escalas de atitudes, sendo que, através destas, será possível demonstrar as atitudes sociais face à PSP no tocante aos grupos e amostras estudadas, sendo que a pesquisa exploratória proposta para a dissertação adequa-se ao objeto em análise (*cf.* Yin, 2001).

3.3 – MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO

Optou-se pela escolha do método quantitativo através da aplicação de um inquérito por questionário, isto é, do emprego de diferentes perguntas a um conjunto de inquiridos. De forma simples, Zanella (2011) refere que este método caracteriza-se pelo “emprego de instrumentos estatísticos” na recolha de dados, bem como na sua análise posterior, cuja finalidade é “medir relações entre as variáveis” (p. 35).

O referido conjunto reparte-se em cinco grupos amostrais díspares, a saber, magistrados do Ministério Público da 5.^a Secção do Departamento de Investigação e Ação Penal (DIAP) de Lisboa e do DIAP da Comarca dos Açores, elementos pertencentes à Comissão de Proteção

de Crianças e Jovens Oriental, Central, Ocidental e de Ponta Delgada, bombeiros do Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa e do Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores, professores que lecionam no Agrupamento Vertical de Escolas Baixa-Chiado e no Colégio São Francisco Xavier e, por fim, alunos da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.

3.3.1 – QUESTIONÁRIO

Efetivamente, as questões estão submissas a certos requisitos, em concreto, o nível de relação com a “situação social, profissional ou familiar” dos inquiridos, a “sua atitude em relação a opções ou questões humanas e sociais”, as “suas expectativas” e ainda o seu “nível de conhecimento ou de consistência de um acontecimento ou de um problema” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 188). Posto de outra forma, uma série de perguntas, organizadas por dimensões, que sejam relevantes para o decurso da investigação em face dos objetivos definidos.

Bell (2010) relata que o objetivo primordial de um inquérito consiste na obtenção de “informações que possam ser analisadas”, à extração de “modelos de análise” e na elaboração de comparações entre os mesmos (p. 26). Reforça Sarmiento (2013), expondo que a “interpretação de resultados gera informação conclusiva conducente à verificação (total ou parcial) ou não verificação das hipóteses” (p. 68). Conclui-se com o pensamento de Reis (2010), que expõe que os questionários, ao terem uma determinada ordem de questões, procuram “avaliar as atitudes, as opiniões e o resultado dos sujeitos ou recolher qualquer outra informação junto dos mesmos” (p. 91).

De salientar que esta forma de recolha de dados provou ser a mais adequada, visto que as respostas são “úteis no âmbito de um tratamento quantitativo”, na medida em que permite “comparar as respostas globais de diferentes categorias sociais e analisar as correlações entre variáveis” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 190). Ainda, pelo facto de que o presente estudo seja de natureza exploratória, a recolha de dados por questionário possibilita uma “seleção de entrevistados típicos com vista a análises posteriores mais aprofundadas” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 190).

Para efeitos da realização da parte prática do estudo e da extração das atitudes sociais existentes face à PSP, foi necessário criar um questionário. Mais precisamente, a inexistência de um questionário padrão, válido para território português, revelou-se um constrangimento para a recolha de dados. Isto porque, “a formulação cuidada de um instrumento de inquirição é de suma importância para que a investigação seja bem-sucedida”, dado que pode condicionar, na sua totalidade, a “qualidade da informação recolhida, a metodologia de análise de dados” e, por fim, as conclusões que se retiram (Maciel, Nunes, & Claudino, 2014, p. 162).

Daí que em circunstâncias normais, o instrumento que permite a recolha de dados seja testado e, por sua vez, validado a fim de se mostrar rigoroso e preciso aquando do momento da medição. Assim, o pré-teste consiste em apresentar “a um pequeno número de pessoas pertencentes às diferentes categorias de indivíduos que compõem a amostra” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 182), a fim de eliminar a suscetibilidade de possuir um instrumento inviável para a análise proposta, ajustando-o de forma a assegurar o “sucesso da investigação” (Maciel, Nunes, & Claudino, 2014, p. 168). Rea e Parker (2014) sugerem que a elaboração de um questionário se deve guiar por um conjunto de 12 passos, iterativos entre si, dado que para a “utilização dos principais tipos de questionário, de uma forma rigorosa e imparcial, é importante que haja uma submissão a procedimentos específicos, bem como à sua aplicação de uma forma sistemática”²⁸ (p. 28).

Contudo, em função do presente estudo, o pré-teste ao questionário não foi realizado. A natureza exploratória inerente aos objetivos propostos transpõe de flexibilidade que é transversal à ferramenta de recolha de dados. Em concreto, fornece ao questionário utilizado uma maior capacidade de adaptação face a determinados obstáculos. Por outras palavras, optou-se por aplicar um inquérito por questionário num estudo cujo objetivo primordial é “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses” (Gil, 2002, p. 41), condição que se repercute na rigorosidade científica associada à pré-validação da ferramenta utilizada.

Quanto ao questionário em si, este foi elaborado exclusivamente para a presente dissertação, com um total de 12 perguntas. Foi repartido num conjunto de quatro questões de natureza sociodemográfica, designadamente sobre o género, a idade, o grau de escolaridade e a posição política, e num outro conjunto que visa recolher as atitudes traduzidos em três tipos de questões, a saber, escalas intervalares do tipo Likert com cinco alternativas (escala ímpar), escolhas múltiplas e, por fim, a atribuição de um *ranking* a determinados fatores (ver Apêndice I).

Ainda que não tenha sido sujeito a um pré-teste, procurou-se respeitar certos elementos propostos por Rea e Parker (2014), em concreto, a “clareza”, relacionada com a compreensão dos inquiridos e com a inexistência de ambiguidades que induzam em respostas indesejadas, a “abrangência”, associada à capacidade dos inquiridos selecionar uma gama razoável de respostas e a ausência de perguntas redundantes ou incompletas, e, por fim, a “aceitação”, que diz respeito à anuência dos sujeitos aquando do momento da resposta ao questionário (p. 38).

Assim, o primeiro modelo de questões, entenda-se as escalas intervalares explicadas anteriormente, repartem-se em três escalas diferentes que incidem na perceção do

²⁸ Tradução pelo autor.

desempenho da PSP, na opinião acerca da fiabilidade do serviço da PSP e, por último, na frequência de contactos com a instituição.

As escolhas múltiplas são constituídas por quatro questões relacionadas com a forma de contacto com a PSP, os principais motivos desses mesmos contactos, a eventualidade de apresentarem queixa acerca dos serviços prestados ou da postura de algum elemento policial, os seus motivos para a apresentar e se conhece, pessoalmente, elementos da PSP pelo seu nome.

A questão restante consiste na atribuição de um *ranking*, entenda-se classificação, sendo que visava a avaliação dos profissionais da PSP, com valores entre 0 e 10, pior e melhor classificação, respetivamente, no que toca a fatores como a “Apresentação pessoal”, a “Postura de respeito perante o cidadão”, a “Imparcialidade na atuação”, o “Discernimento entre o que é correto e o que é incorreto” e a “Defesa de valores que são importantes para pessoas como você”.

3.4 – PROCEDIMENTOS

3.4.1 – PROCEDIMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

Nesta parte do estudo, o processo da recolha de dados é uma etapa que visa complementar a futura análise, na medida em que permite “organizar, apresentar e descrever os dados”, possibilitando a “identificação de relações” entre as variáveis (Maciel, Nunes, & Claudino, 2014, p. 155).

A aplicação dos questionários foi feita na sua totalidade através do uso das ferramentas disponibilizadas pelo *Survey Monkey*, isto é, foi respondido exclusivamente via página *web*, acedido através de um *link* automaticamente gerado pelo *site*, entre 8 de março e 13 de abril, tendo sido recolhidas 80 respostas completas, conforme Tabela 4 (Apêndice F).

A distribuição foi feita após contacto telefónico e a devida explicação do estudo por email com um elemento pertencente a cada grupo, que posteriormente se disponibilizou a partilhar pelos restantes voluntários que preencheram o inquérito.

Salienta-se, todavia, que este meio de recolha de dados possui desvantagens, sendo que algumas se fizeram sentir no decorrer da investigação. Autores como Couper (2000), Solomon (2001) e Nicolaas *et al.* (2014) admitem que os questionários aplicados via *web* têm uma menor taxa de resposta, quando comparados com as formas mais comuns de inquérito (*cf.* Maciel, Nunes, & Claudino, 2014, p. 157). Outros autores colocam os dilemas na confiança, na validade, na amostragem e na generalização dos dados recolhidos de inquéritos aplicados via *web* (Jansen, Corley, & Jansen, 2007).

Como exemplo, Couper (2000) coloca a confidencialidade num dos fatores de maior influência na recusa do preenchimento dos inquéritos *online*, especialmente se é de um tema

“particularmente sensível” (p. 474). Já Lynn (2013) associa a esta forma de questionários a impossibilidade de controlo por parte do investigador como um dos riscos “mais difíceis de serem detetados” aquando da aplicação do inquérito, isto é, o investigador não tem poder sobre quem responde às perguntas, pelo que pode comprometer o seu estudo, na medida em que o inquirido pode não ser válido para pertencer à amostra desejada (p. 4).

Face ao exposto, crê-se essencial referir que a amostra do presente estudo carece de uma validade pura, no que toca a um aspeto em concreto, o local da recolha da informação. Por outras palavras, a falta de adesão ao questionário obrigou a uma recolha de dados menos rigorosa, sendo que os grupos variam entre o território continental e a Região Autónoma dos Açores. Ainda é relevante recordar que a investigação proposta debruça-se sobre os vários parceiros institucionais da PSP, ou seja, sobre os elementos enquanto membros pertencentes a cada grupo e sobre as diferenças que existam entre os mesmos, independentemente do seu local de trabalho. Evidencia-se, assim, a possível heterogeneidade dos dados recolhidos, provenientes dos grupos amostrais.

3.4.2 – PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Nesta fase, é substancial que os conceitos que o estudo visa analisar estejam definidos, procedendo à sua operacionalização sob a forma de variáveis, devidamente enquadradas com a “problemática que se pretende estudar” (Maciel, Nunes, & Claudino, 2014, pp. 154-155). Somente após este processo é que pode ocorrer a “verificação empírica”, sustentada por Quivy e Campenhoudt (2008, p. 211).

Deste modo, optou-se pela análise descritiva dos dados recolhidos através do questionário aplicado. Atente-se que para o seu tratamento, bem como para a sua análise, foi utilizado o *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* – Versão 24.0 para *Windows*, sendo que a sua organização foi feita através da inserção dos dados no *Microsoft Office Excel 2016*.

Por sua vez, a análise consiste na interpretação dos dados, etapa sediada no “núcleo central da pesquisa”, segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 167). Estas autoras repartem o processo de análise em três níveis, a saber, a interpretação, a explicação e a especificação. De forma sucinta, o primeiro nível consiste na “verificação das relações entre as variáveis independente e dependente”, cujo objetivo é desenvolver conhecimentos sobre as mesmas; o segundo nível visa elucidar o investigador “sobre a origem da variável dependente”; por fim, o terceiro nível examina mais detalhadamente a validade entre as variáveis dependente e independente (p. 168).

Conclui-se, assim, que os procedimentos da análise dos dados “estão intimamente relacionados com os objetivos da pesquisa” (Gil, 2002, p. 126), utilizando métodos da

Estatística Descritiva, com vista a “organizar, resumir e descrever” os pormenores que caracterizam a investigação (Reis & Reis, 2002, p. 5).

3.5 – CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO

O universo, ou população, é designado pela totalidade de elementos, “ou das «unidades» [sic] constitutivas do conjunto considerado” para o estudo (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 159). Tendo isto em consideração, o presente estudo focou, maioritariamente, grupos com quem a PSP interage no decorrer das suas funções. Posto de outro modo, o critério foi fundamentalmente utilitarista na escolha dos grupos a serem retratados e analisados.

Do universo que se mencionou, selecionaram-se cinco grupos de amostra, pelo que a sua recolha foi realizada através de amostragem não probabilística por conveniência. Este método de seleção caracteriza-se pelo facto de a amostra ser “recolhida na parte acessível da população” (Sarmiento, 2013, p. 84), ou seja, a amostra é selecionada segundo “critérios subjetivos do pesquisador, de acordo com a sua experiência ou com os objetivos do estudo” (Guilhoto, 2002, p. 160). Para a seleção dos grupos em análise foi considerada a interação que estes possuíam com a PSP, como já referido anteriormente, porém os elementos que os constituem foram selecionados pela sua conveniência, pelo facto de se tratar de um estudo exploratório.

Note-se que este tipo de amostragem surge como uma solução à limitação imposta pelo estudo em si, isto é, a presente dissertação, enquanto primeiro passo na aferição das atitudes sociais face à PSP, incide sobre pequenos grupos de amostra, dado que “não é possível nem se justifica o recurso a amostras com elevado número de elementos” (Gonçalves, 2004, p. 56). Deste modo, não se cuidou de saber se tem representatividade na população-mãe. Claro está que as amostras probabilísticas, até pela inferência que permitem realizar, seriam mais interessantes, e definitivamente as que seriam escolhidas se não existissem constrangimentos intransponíveis de natureza operacional (como seja o tempo necessário para tal). Em síntese, os resultados provenientes das amostras selecionadas “não podem ser generalizados para além da amostra em si, devido ao erro de amostragem associado a esta”²⁹ (Rea & Parker, 2014, p. 198).

²⁹ Tradução pelo autor.

CAPÍTULO 4 – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1 – CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA

Obtiveram-se os seguintes resultados sociodemográficos associados à amostra em questão, conforme Apêndice F: no que toca ao género, o total da amostra é composto por 80 indivíduos, 48 (60%) do sexo feminino e 32 (40%) do sexo masculino (Gráfico 3).

Relativamente à idade, os resultados demonstram um total de 15 (18,8%) inquiridos com idade inferior a 20 anos, 10 (12,5%) entre os 20 e 29, 17 (21,3%) entre os 30 e 39, 15 (18,8%) entre os 40 e 49, e 23 (28,7%) com idade superior a 50 anos (Gráfico 4).

Referente ao grau de escolaridade, cerca de metade dos inquiridos têm uma licenciatura (46,3%), sendo o ensino secundário a segunda maior porção (33,8%), seguido do mestrado (15%) e, por fim, o 3.º Ciclo e o doutoramento partilham o mesmo número de inquiridos (2,5%) (Gráfico 5).

Considerando a sua posição política, a grande maioria (60%) dos inquiridos situa-se no centro, 17,5% encontram-se na esquerda, 13,8% na direita e, finalmente, 8,8% na extrema direita, o que demonstra uma escala política com uma ligeira inclinação para a direita (Gráfico 6).

Destaca-se, porém, o facto de que esta caracterização sociodemográfica tem objetivos meramente descritivos, não interpretativos. Quer isto dizer que os grupos socioprofissionais são semelhantes entre si, pelo que não é suposto encontrar relações entre os dados aqui expostos. Reforça-se, portanto, que o critério de escolha desses grupos subsistiu na eventual proximidade que teriam com a PSP, quando colocados num determinado contexto profissional

4.2 – ANÁLISE AO MODELO CONCEPTUAL

Foca-se, de momento, o modelo construído para a presente dissertação e procura-se incidir sobre as hipóteses mencionadas anteriormente. Deste modo, para testar a homogeneidade, ou homocedasticidade, das variâncias, foi utilizado o teste de Levene e para testar a normalidade, utilizou-se o teste de Kolmogorov-Smirnov, dado que o número total do grupo observado é superior a 30.

No que respeita à homogeneidade das variâncias, os resultados do teste de Levene revelam que todas as variâncias entre os grupos são homogéneas ($p\text{-value} > 0,05$), exceto na

variável Apresentação Pessoal que apresenta o valor de $p = 0,042$ (Tabela 1, Apêndice C). Todavia, considera-se que existe homogeneidade de variâncias por maioria de casos.

No que concerne ao teste de normalidade de Kolmogorov-Smirnov, os resultados demonstram inconsistência, na medida em que nem todas as variáveis apresentam uma distribuição normal (Tabela 2, Apêndice C). Com este pressuposto, assume-se que a distribuição não é normal.

Todavia, ainda com a distribuição não normal dos dados, o método utilizado para averiguar as diferenças entre os grupos foi o teste paramétrico para amostras independentes da ANOVA, pois permite comparar as médias de dois ou mais grupos de amostras independentes e analisa as variâncias entre os mesmos. Claro está que o pressuposto da Normalidade necessário para a aplicação deste tipo de testes se encontra violado³⁰, porém Marôco (2014) refere que “os métodos paramétricos são robustos à violação do pressuposto da Normalidade”. Para tal, os grupos da amostra são compostos por um conjunto N de indivíduos relativamente idêntico, o que torna o uso da ANOVA ainda mais robusta face a violação deste pressuposto (Field, 2009, p. 360).

4.2.1 – ANÁLISE DESCRITIVA DA PERCEÇÃO DE DESEMPENHO

Após a análise da questão 5, onde se questionava acerca da **avaliação de desempenho da PSP** os resultados demonstram que 59 inquiridos (73,75%) considera que a PSP, enquanto instituição, possui um bom desempenho (Gráfico 7, Apêndice G). De entre os cinco grupos, os grupos dos Estudantes e dos Bombeiros detêm a grande maioria de inquiridos, isto é 15 elementos (75%) e 14 elementos (87,5%), respetivamente, como aferido no Gráfico 8 (Apêndice G).

No que toca à forma como cada grupo avaliou o desempenho, o grupo de Professores indicia a média superior ($\bar{x}=4,06$; $\sigma=0,574$), sendo que o grupo da CPCJ possui a média mais baixa ($\bar{x}=3,69$; $\sigma=0,480$), conforme Gráfico 10. Feita a análise de variâncias para esta variável, expõe-se as médias entre os grupos socioprofissionais não diferem de forma estatisticamente significativa entre os grupos ($F(4, 75) = 1,380$; $p=0,249$), aplicando-se também à faixa etária ($F(4, 75) = 0,495$; $p=0,739$).

Relativamente à questão 6, que trata do **grau de fiabilidade atribuído aos serviços da PSP**, os resultados revelam uma concentração maior que a questão anterior, isto é, somente 7 inquiridos (8,75%) responderam que os cidadãos poderiam contar poucas vezes com a PSP. Os restantes 73 inquiridos (91,25%) situam-se nas opções “Quase Sempre” e “Sempre”, pelo que têm uma valoração positiva acerca da confiança depositada na instituição policial (Gráfico

³⁰ Cf. Glass *et al.* 1972; Harwell *et al.* 1992; Lix *et al.* 1996

9). De entre todos os grupos, somente o grupo de Professores não selecionou a opção “Poucas Vezes” (Gráfico 12).

Referentemente às médias por grupo, o grupo de Bombeiros adquire o valor mais elevado ($\bar{x}=4,31$; $\sigma=0,602$), havendo uma diferença de seis centésimas com o grupo de Professores, e o grupo de Magistrados demonstra a média mais reduzida ($\bar{x}=3,87$; $\sigma=0,640$), conforme Gráfico 11.

Com o teste ANOVA, o grau de fiabilidade não é diferente entre grupos de forma estatisticamente significativa ($F(4, 75) = 1,579$; $p=0,189$). Relativamente à idade, esta demonstra ser estatisticamente significativa com $F(4, 75) = 2,662$; $p=0,039$, logo para apurar que grupos diferem foi realizado um teste *Post Hoc*, em concreto, o teste Tukey. Este último teste afere que existem diferenças significativas apenas entre os inquiridos com idades entre 20 e 29 ($\bar{x}=4,40$; $\sigma=0,516$) e os com idade entre os 40 e 49 ($\bar{x}=3,80$; $\sigma=0,561$), com $p=0,049$ (Tabelas 5 e 6, Apêndice G).

4.2.2 – ANÁLISE DESCRITIVA DO CONTACTO COM A PSP

A questão 7, referente à **frequência de contactos ao longo do ano**, revela que cerca de 48% da amostra total teve um baixo nível de contacto com a PSP, na medida em que 35% dos inquiridos selecionou a opção “Raramente” e 13% nunca teve qualquer tipo de interação com a força de segurança. Somente 9% dos inquiridos evidencia um contacto frequente, entenda-se pela opção “Muitas Vezes” (Gráfico 13, Apêndice H). De entre os grupos, há indivíduos que nunca tiveram contacto com a PSP, em concreto, elementos dos grupos de Professores, de Bombeiros e dos Estudantes (Gráfico 14). Isto explica, portanto, as médias mais altas dos grupos da CPCJ e dos Magistrados, $\bar{x}=3,54$ ($\sigma=0,967$) e $\bar{x}=3,53$ ($\sigma=1,187$), respetivamente, sendo que os Estudantes tiveram a média mais baixa ($\bar{x}=2,15$; $\sigma=0,875$) (Gráfico 15).

Importa, no entanto, mencionar o teste ANOVA. Os resultados apontaram para uma diferença estatisticamente significativa entre os grupos, com $F(4, 75) = 5,901$; $p=0,0003$. Posto isto, o teste *a posteriori* Tukey foi executado para determinar em que grupos existem as diferenças (Tabelas 7 e 8, Apêndice H). Com efeito, este teste evidencia diferenças significativas entre:

1. O grupo dos Professores ($\bar{x}=2,44$; $\sigma=1,031$) e dos Magistrados ($\bar{x}=3,53$; $\sigma=1,187$), com $p=0,039$;
2. O grupo dos Professores ($\bar{x}=2,44$; $\sigma=1,031$) e da CPCJ ($\bar{x}=3,54$; $\sigma=0,967$), com $p=0,049$;
3. O grupo dos Magistrados ($\bar{x}=3,53$; $\sigma=1,187$) e dos Estudantes ($\bar{x}=2,15$; $\sigma=0,875$), com $p=0,002$;

4. O grupo da CPCJ ($\bar{x}=3,54$; $\sigma=0,967$) e dos Estudantes ($\bar{x}=2,15$; $\sigma=0,875$), com $p=0,004$.

Retira-se, portanto, a ilação de que os quatro grupos presentes nestes resultados, Professores, Magistrados, CPCJ e Estudantes, são os que possuem significância estatística quanto à frequência de contacto com a PSP. Os grupos dos Professores e dos Estudantes pelo seu baixo nível de interação e os grupos dos Magistrados e da CPCJ pelo seu elevado nível de comunicação.

Quanto à relação entre a idade e o grau de contacto, os resultados não apresentam diferenças estatisticamente significativas entre si, ainda que estas se demonstrem como tendenciais para tal, com $F(4, 75) = 2,057$; $p=0,095$.

A questão 8, alusiva à **forma de contactos com a PSP**, demonstra que 70,1% das vezes, os grupos fazem uso da via telefónica para entrarem em contacto com a mesma. De seguida, 35,1% dos inquiridos afirma contactar com a PSP através de um elemento de ligação do seu local de trabalho. O meio menos utilizado é a carta, obtendo somente 3,9% das respostas (Tabela 9).

Quanto à questão 9, que visou apreender qual a **natureza dos contactos efetuados**, os resultados são relativamente equilibrados, com tendências para o contacto meramente profissional, isto pois 51% dos inquiridos apenas contacta com a PSP por motivos laborais (Gráfico 16).

Atendendo às perguntas 10 e 11, que dizem respeito à **eventualidade de alguma vez terem reclamado de elementos da PSP e se conhecem, pessoalmente, elementos da PSP**, respetivamente, apenas 4% dos inquiridos demonstram ter efetuado uma reclamação, e 66% dos questionados afirma conhecer pessoalmente elementos da força de segurança (Gráficos 17 e 18).

4.2.3 – ANÁLISE DESCRITIVA DOS *RANKINGS*

Relativamente à última questão, os inquiridos procederam à **classificação de determinados itens**, com o intuito de avaliarem os elementos da PSP. Nota-se que, no geral, a avaliação não assumiu valores negativos. No que toca às médias de cada fator, os grupos avaliaram de melhor forma a variável **Apresentação Pessoal**, dado que há uma forte concentração nos valores 9 (29%) e 10 (23%) (Gráfico 19, Apêndice I). Esta constatação é provada, também, pela média geral de cada fator, isto é, os grupos avaliaram de melhor forma a **Apresentação Pessoal** ($\bar{x}=8,125$; $\sigma=1,672$) dos elementos da PSP. No lado oposto do espectro, depara-se a Imparcialidade na Atuação ($\bar{x}=7,38$; $\sigma=1,702$) (Gráfico 20).

No tocante aos grupos, apura-se que o grupo dos Professores assume os valores médios mais altos de todos os fatores, exceto na variável **Defesa de Valores**, reclamada pelo

grupo dos Bombeiros ($\bar{x}=8,25$; $\sigma=1,183$), enquanto o grupo dos Magistrados expressa os valores médios mais baixos em dois fatores, a **Apresentação Pessoal** ($\bar{x}=7,40$; $\sigma=1,404$) e a **Postura de Respeito** ($\bar{x}=6,53$; $\sigma=2,134$) e o grupo da CPCJ demonstra os valores mais baixos nos restantes, em concreto, na **Imparcialidade na Atuação** ($\bar{x}=6,31$; $\sigma=1,932$), na **Capacidade de Discernimento** ($\bar{x}=6,54$; $\sigma=1,713$) e na **Defesa de Valores** ($\bar{x}=6,38$; $\sigma=1,660$) (Gráficos 21 a 25).

De acordo com o teste ANOVA, todos os *itens* mostram-se como estatisticamente significativos ($p\text{-value}<0,05$) entre os grupos de amostra. Expressam-se, desta forma, diferenças significativas entre as suas médias, no que toca à avaliação feita aos elementos da PSP. A **Apresentação Pessoal**, de entre os outros fatores, é a única que se apresenta como tendencialmente significativa ($F(4, 75) = 2,501$; $p=0,049$), sendo que os outros assumem valores elevados de significância – **Postura de Respeito**, $F(4, 75) = 3,938$, $p=0,006$; **Imparcialidade**, $F(4, 75) = 3,481$, $p=0,012$; **Capacidade de Discernimento**, $F(4, 75) = 5,313$, $p=0,001$; **Defesa de Valores**, $F(4, 75) = 4,452$, $p=0,003$ (Tabela 10, Apêndice I).

Perante esta constatação, elaborou-se o teste Tukey (Tabela 11, Apêndice I), com o intuito de especificar as diferenças nas médias dos grupos. Assim, nota-se significância estatística nos seguintes casos:

1. Na variável **Postura de Respeito** entre:
 - a. Os grupos dos Professores ($\bar{x}=8,38$; $\sigma=1,708$) e dos Magistrados ($\bar{x}=6,53$; $\sigma=2,134$), com $p=0,024$;
2. Na variável **Imparcialidade na Atuação** entre:
 - a. Os grupos dos Professores ($\bar{x}=8,31$; $\sigma=1,302$) e da CPCJ ($\bar{x}=6,31$; $\sigma=1,932$), com $p=0,011$;
3. Na variável **Capacidade de Discernimento** entre:
 - a. Os grupos dos Professores ($\bar{x}=8,44$; $\sigma=1,094$) e dos Magistrados ($\bar{x}=6,93$; $\sigma=1,387$), com $p=0,019$;
 - b. Os grupos dos Professores e da CPCJ ($\bar{x}=6,54$; $\sigma=1,713$), com $p=0,002$
 - c. Os grupos dos Estudantes ($\bar{x}=8,05$; $\sigma=1,146$) e da CPCJ ($\bar{x}=6,54$; $\sigma=1,713$), com $p=0,017$;
4. Na variável **Defesa de Valores** entre:
 - a. Os grupos dos Professores ($\bar{x}=8,19$; $\sigma=1,223$) e da CPCJ ($\bar{x}=6,38$; $\sigma=1,660$), com $p=0,014$;
 - b. Os grupos de Bombeiros ($\bar{x}=8,25$; $\sigma=1,183$) e da CPCJ ($\bar{x}=6,38$; $\sigma=1,660$), com $p=0,010$;
 - c. Os grupos dos Estudantes ($\bar{x}=7,95$; $\sigma=1,356$) e da CPCJ ($\bar{x}=6,38$; $\sigma=1,660$), com $p=0,033$.

Assim, destacam-se dois grupos, a saber, o dos Professores e o da CPCJ. O primeiro encontra-se em todas variáveis, exceto na **Apresentação Pessoal**, com diferenças significativas de outros grupos. O segundo tem diferenças significativas em todas as variáveis, exceto na anterior e na **Postura de Respeito**. Todavia, destaca-se o facto de que com o Teste Tukey não se obtiveram valores estatisticamente significativos abaixo de 0,05 para a **Apresentação Pessoal**, embora o teste ANOVA assim o enuncie. O *p-value* mais baixo ocorre entre os grupos dos Professores ($\bar{x}=8,94$; $\sigma=1,124$) e dos Magistrados ($\bar{x}=7,40$; $\sigma=1,404$), sendo este 0,071, o que por si só representa uma evidência tendencial de significância, ainda que superior a 0,05.

No que respeita a idade, esta variável não assume valores estatisticamente significativos face aos fatores de avaliação dos elementos da PSP.

Porém, a análise feita até então recai sobre cada *item* enquanto um constructo separado, logo, é de todo interessante elaborar uma “escala de atitudes” face à PSP por parte destes grupos. Assim, calcularam-se os valores médios (Tabela 13, Apêndice J) por variável, a fim de se efetuar a análise de variância para examinar se existem diferenças significativas entre as mesmas. Criou-se, portanto, uma nova variável relativa à média das classificações de cada inquirido para o grupo de cinco fatores. Após a determinação das suas medidas de tendência central, foi concebida a escala de atitudes, de acordo com os quartis (Tabela 14, Apêndice J). Efetivamente, a escala possui quatro categorias, uma para cada quartil, onde o primeiro quartil representa uma atitude “Muito Desfavorável”, o segundo enquadra uma atitude “Desfavorável”, o terceiro apresenta uma atitude “Favorável” e o último manifesta uma atitude “Muito Favorável”.

Neste âmbito, conforme a Tabela 15, o grupo de Professores demonstra um nível de atitudes muito favorável (43,8%), o grupo dos Bombeiros manifesta uma atitude desfavorável (37,5%), os grupos de Magistrados e da CPCJ indiciam uma atitude muito desfavorável (60% e 61,5%, respetivamente) e, por fim, o grupo de Estudantes encontra-se dividido em atitudes desfavoráveis e muito favoráveis, dado que ambas categorias apresentam 30% dos resultados ($\chi^2=26,187$; $gl=12$; $p=0,010$). Ainda se realizou o teste ANOVA (Tabela 16) para averiguar diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, pelo que os resultados confirmam a sua existência ($F(4, 75) = 4,066$, $p=0,005$). Perante este nível de significância, elaborou-se o teste Tukey (Tabela 17) e descobriu-se que existiam diferenças significativas entre os grupos dos Professores ($\bar{x}=3,063$; $\sigma=1,063$) e dos Magistrados ($\bar{x}=1,933$; $\sigma=1,223$), com $p=0,0039$; entre os grupos dos Professores ($\bar{x}=3,063$; $\sigma=1,063$) e da CPCJ ($\bar{x}=1,692$; $\sigma=1,032$), com $p=0,010$. No entanto, atente-se para o facto de que existe um *p-value* tendencialmente significativo quando comparados os grupos de Estudantes ($\bar{x}=2,700$; $\sigma=1,081$) e da CPCJ ($\bar{x}=1,692$; $\sigma=1,032$), sendo $p=0,08$.

Assim, é notório que dentro do próprio contexto funcional existem diferenças, isto é, na condição que visava ser o fator diferenciador quando comparado com o grupo de controlo. Com efeito, os resultados obtidos poderão estar associados aos baixos níveis de contacto presentes no grupo dos Professores. Posto de outra forma, pelo facto de estar devidamente contextualizado, este grupo deveria ter um nível de contacto com a PSP superior ao que foi observado.

Atente-se ainda para um tópico discutido no Capítulo 2: o das atitudes globais e atitudes específicas. No presente estudo, admite-se ser possível relacionar estas duas categorias, porém a relação aqui feita, ainda que intencional, não tem um valor científico devidamente fundamentado. Quer isto dizer que a literatura revista não discorre sobre o tipo de questões que permitem aferir os dois tipos de atitude. Portanto, as duas dimensões do questionário, designadamente as atitudes face à organização e as atitudes face aos elementos traduzem-se como possíveis recursos para desvendar as referidas categorias de atitude. Desta forma, é da responsabilidade do investigador a associação feita à literatura internacional. Para tal, foi utilizado o coeficiente de Spearman para medir a correlação.

Assim, os resultados obtidos apontam para uma correlação robusta, com elevados níveis de significância, onde a Avaliação de Desempenho tem o valor de 0,410, com $p=0,00008$, e o Grau de Fiabilidade tem o valor de 0,335, com $p=0,001$. Admite-se, uma vez mais, a possibilidade das atitudes globais positivas, medidas pelas Questões 5 e 6, referente à PSP enquanto instituição, estarem alinhadas e correlacionadas com as atitudes específicas, medidas pela Questão 12, referente aos elementos e eventuais interações que os inquiridos tiveram com eles.

4.3 – SÍNTESE

Finda a análise dos dados dos questionários, crê-se como útil, a exposição de uma síntese capitular do processo da observação e respetivas interpretações. Destarte, com a parte empírica do estudo, procurou-se comprovar que diferentes grupos têm uma representação social da PSP distinta, sendo esta influenciada pelo contexto socioprofissional onde se encontram. Foram, portanto, escolhidos no total cinco grupos, sendo que quatro se adscrevem ao contexto já supradito, e outro que representa a condição controlo do estudo, cujo fator proximidade tende a ser igual ao de um cidadão comum.

Considerando a avaliação de desempenho da PSP, a termos gerais, os resultados são comuns a todos os grupos, na medida em que os inquiridos acreditam que a instituição tem um bom desempenho. De modo análogo, o grau de confiança depositado na PSP é positivo, dado que predomina um sentimento de confiança para com os serviços prestados.

Ao incidir de uma forma mais detalhada sobre os resultados, os grupos com as menores médias da avaliação de desempenho e do grau de confiança, CPCJ e Magistrados, respetivamente, são os grupos cujo contacto com a PSP é maior. Embora não existam diferenças significativas entre as médias de cada grupo, quanto à avaliação de desempenho e grau de fiabilidade, supõe-se que a proximidade dos grupos face à PSP traduz-se num elemento que influencia esta perceção de forma negativa.

Contrariamente, os grupos cujo contacto com a PSP apresentava níveis mais reduzidos, avaliavam de forma tendencialmente positiva, tanto a termos globais, diga-se a perceção de desempenho da instituição, como específicos, entenda-se a avaliação feita aos elementos. Esta situação vai ao encontro do pensamento de Sergeant (2008), que refere que pessoas cujo contacto com instituições policiais é baixo tendem a avaliar de forma mais positiva a atividade policial, como explicado anteriormente. Encontram-se aqui, de forma mais notória, os grupos dos Professores, dos Bombeiros e dos Estudantes. Ainda que o segundo grupo aqui mencionado tenha um número predominante na categoria “Desfavorável”, a categoria positiva apresenta os dados distribuídos de forma mais uniforme, entenda-se 25% na condição “Favorável” e 25% na condição “Muito Favorável”.

Quanto ao grupo de Estudantes, de facto, este demonstra um nível inferior de contacto, o que manifesta a razão principal por ter sido escolhido como grupo de controlo. Do mesmo modo, este último grupo avalia de forma favorável tanto o desempenho, como os próprios elementos da PSP, como referido no parágrafo seguinte, reforçando a observação do autor supracitado.

Relativamente à classificação de *itens*, alusiva à avaliação dos elementos da PSP, os resultados demonstram que os grupos, na sua generalidade, qualificam o brio pessoal dos elementos policiais de forma extremamente positiva, dado que foi o fator com a média mais elevada entre os cinco. Por outro lado, a imparcialidade dos elementos é posta em causa, ainda que não tenha uma discrepância tão evidente quando comparada com outros fatores. Com isto, crê-se que os grupos criticam este *item* de forma mais recorrente do que os outros. Novamente, os grupos dos Professores e dos Bombeiros assumem as médias atribuídas mais elevadas entre todos, com diferenças significativas dos grupos dos Magistrados e da CPCJ, pelo que estes dois últimos têm as médias menores.

Consequentemente, os grupos da CPCJ e dos Magistrados, de acordo com os resultados decorrentes do presente estudo, afiguram-se manifestos níveis de atitude menos favoráveis, tendo em conta as medidas de tendência central utilizadas para constituir a escala de atitudes, e comparativamente aos restantes grupos. Com efeito, quanto ao modelo de análise proposto, atente-se que os Estudantes diferem de forma parcial com os restantes grupos, dado que somente apresentam resultados com diferenças estatisticamente significativas em determinadas vertentes e quando comparados com a CPCJ (Capacidade de

Discernimento; Defesa de Valores; Frequência de Contacto) e com o MP (Frequência de Contacto).

Quando considerada a escala de atitudes, conclui-se que, mesmo dentro contexto funcional, aparentam existir diferenças entre os grupos socioprofissionais. De forma mais pormenorizada, o contexto aqui mencionado evoca diferenças sobre, principalmente, os Magistrados e a CPCJ. Estas diferenças podem estar, de facto, associadas ao contacto, dado que os valores são estatisticamente significativos quando se comparam os grupos supramencionados com o grupo de Professores. Não só, mas o grupo de Estudantes também difere de forma tendencialmente significativa do grupo da CPCJ, com a mesma relevância estatística dos grupos anteriores no que toca ao contacto.

Termina-se com a correlação feita entre as possíveis dimensões das atitudes globais e atitudes específicas. Ainda que mera sugestão, a investigação científica é marcada pelo conhecimento e pela replicabilidade, pelo que se nota, efetivamente, uma correlação, com um valor estatístico elevado, entre as duas dimensões. Pode isto referir-se a uma interdependência de valores positivos quando colocados nos conceitos de global e específico.

CAPÍTULO 5 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1 – INTRODUÇÃO

Alcançando o capítulo das conclusões e recomendações do estudo, procede-se à verificação ou não verificação das hipóteses propostas no início do trabalho, ao esclarecimento da pergunta de partida. Ainda são sugeridas algumas considerações acerca do trabalho realizado, bem como uma análise crítica às limitações impostas ao desenvolvimento da investigação

5.2 – VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES

Foram propostas no primeiro capítulo duas hipóteses. Neste subcapítulo será apurada a sua confirmação ou infirmação, mediante os resultados obtidos.

HP 1: A variância entre grupos, no que respeita às atitudes policiais, não é acompanhada pelas diferenças intergrupais

A hipótese verifica-se parcialmente. O teste realizado às variâncias dos grupos demonstra ser estatisticamente significativo. Por outras palavras, os resultados obtidos têm implícito, em si, a coesão interna dos elementos de cada grupo. Mais concretamente, se houvesse uma variância interna alta, isto é, no núcleo de cada grupo, não se alcançaria um resultado final significativo. Assim, verifica-se, através dos testes efetuados, que a amostra demonstra uma maior heterogeneidade entre os grupos, ainda que não total, entenda-se pelas diferenças estatisticamente significativas entre cada um dos cinco grupos, e apresenta, por conseguinte, uma maior homogeneidade dentro dos próprios grupos.

HP 2: A variância entre grupos socioprofissionais e o grupo de controlo é influenciada pelo grau de proximidade partilhado com a PSP.

A hipótese verifica-se parcialmente. Os resultados indicam que a proximidade dos grupos do contexto funcional é diferente, de forma significativa, da proximidade do grupo de controlo. Porém, testes mais profundos revelam que somente dois dos grupos socioprofissionais diferem de forma estatisticamente significativa deste último grupo. Os dados apontam, portanto, para diferenças entre o grupo dos Estudantes, na sua condição de controlo, e os grupos dos Magistrados e da CPCJ.

Ainda de referir que o grupo de controlo mostra resultados significativos na avaliação dos elementos da PSP, em concreto, nos *itens* **Capacidade de Discernimento** e **Defesa de Valores**, quando comparado com a CPCJ. No que toca à escala de atitudes construída

especificamente para este estudo, os Estudantes perdem o valor convencional significativo, isto é, o seu *p-value* cessa de ser inferior a 0,05, mas apresenta um outro valor tendencialmente significativo quando comparado com mesmo grupo.

5.3 – RESPOSTA AO PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

Como se expressam as atitudes sociais face à PSP por parte de diferentes grupos socioprofissionais com uma interação mais direta com os profissionais da Polícia?

As atitudes sociais face à PSP expressam-se de forma maioritariamente positiva. As questões feitas aos inquiridos demonstram que, em média, os elementos que pertencem aos grupos socioprofissionais têm uma representação social favorável da PSP, traduzida por atitudes de igual valoração face à mesma.

Os resultados obtidos revelam, porém, que quanto maior o contacto entre estes grupos socioprofissionais e a PSP, menos favoráveis serão as atitudes, tanto quanto ao desempenho, à fiabilidade e aos elementos da instituição. Repare-se que foram selecionados determinados grupos que, pela sua natureza profissional, deveriam ter um contacto maior com a PSP, contudo a amostra recolhida aparenta ter grupos socioprofissionais com um grau de contacto inferior ao esperado, em concreto o grupo dos Professores.

Este grupo, quando comparado com os que mais têm contacto, MP e CPCJ, difere estatisticamente. Quer isto dizer que o contacto se consubstancia como possível fator influenciador das atitudes face à PSP:

Prevalecem atitudes sociais positivas em grupos socioprofissionais distintos?

Através do estudo efetuado, os resultados obtidos apontam para uma noção favorável, por parte dos grupos socioprofissionais, principalmente na avaliação do desempenho, tendo em conta que não existem diferenças significativas entre grupos. No que concerne à classificação dos *ítems*, já existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos socioprofissionais analisados, mas continuam a ser positivas.

Que diferenças existem entre os grupos socioprofissionais estudados?

Que fatores possuem maior influência sobre as atitudes sociais?

As duas últimas questões serão agrupadas e respondidas ao mesmo tempo, para uma leitura mais fácil. As diferenças existentes entre os grupos socioprofissionais residem, especialmente, no grau de contacto que têm com a PSP. Existem, de facto, diferenças significativas entre os grupos de Magistrados e da CPCJ, quando comparados com os restantes. A razão pode, pois, estar sediada na natureza intrinsecamente profissional associada a ambos os grupos, dado que o MP é o órgão judicial e titular da ação penal que é

coadjuvado pela PSP, enquanto a CPCJ é a instituição que auxilia a PSP, em assuntos mais sensíveis que envolvam crianças e jovens.

Dos resultados retira-se que o contacto é o fator que possui maior peso sobre o molde das atitudes sociais face à PSP. As amostras seleccionadas apresentam níveis sociodemográficos relativamente coesos e semelhantes, pelo que o Subcapítulo 2.4, em concreto o ponto 2.4.3, que trata dos fatores influenciadores da atitude, serve como apoio bibliográfico para futuros estudos. Ainda que se tenham discutido alguns elementos que se manifestam como influência sobre as atitudes, a literatura não apresenta uma coesão robusta. Apresenta, pois, estudos que demonstram que os fatores referidos influenciam as atitudes e estudos que apontam para um efeito nulo sobre estas.

5.4 – REFLEXÕES FINAIS

Terminada a investigação, considera-se profícuo salientar a pertinência das conclusões que se retiram do estudo elaborado. Assim, resultante da pesquisa feita ao longo da dissertação, as atitudes sociais apresentam-se como fatores importantes para uma boa articulação entre serviços.

A necessidade dos estudos das atitudes sociais face à PSP, por parte de grupos socioprofissionais, aumenta progressivamente com a evolução natural da sociedade. Enquanto instituição, a PSP revela-se como um componente, de entre tantos outros, que une diversos grupos socioprofissionais na cooperação e na coprodução de segurança. É, deste modo, um elemento social inserido numa rede coletiva que se densifica cada vez mais. Como consequência, acredita-se que a compreensão dos estudos mencionados serve como um apoio consistente para a própria administração policial, o que alimenta, por sua vez, todo o processo de articulação entre serviços.

Claro está que a proximidade é um fator de grande relevância, porém não surge como motivo insulado para o aprimoramento das atitudes face à organização policial. A forma como decorre a interação policial tem um peso considerável na formação das atitudes das pessoas, seja ela de cariz profissional ou pessoal. Molda-se, assim, a natureza imprescindível que acolhe as relações policiais com os cidadãos.

Resultante do estudo exploratório, constata-se que, a termos gerais e com ligeiras diferenças, todos os grupos reportam que a instituição policial tem um desempenho aprazível. Ainda exprimem confiar nos serviços prestados pela PSP, o que corrobora os estudos feitos pelo *European Social Survey* e o *European Commission*, que demonstram níveis razoáveis de confiança na organização.

No que toca à avaliação dos *itens* referentes aos elementos da PSP, nota-se que esta é positiva. Em particular, os grupos reforçam a boa apresentação pessoal dos elementos com

quem interagem e a termos menos positivos colocam a imparcialidade na atuação. Acentua-se, neste aspeto, o facto de que os elementos policiais têm como dever o que se designa por “responsabilidade atitudinal” face ao cidadão. Por responsabilidade atitudinal entenda-se como a assimetria presente numa relação entre polícia e cidadão, isto é, o polícia deve respeitar todos os valores que a farda enverga, enquanto o cidadão não tem imposto em si um limite no que toca à manifestação da sua opinião face à contraparte. A imparcialidade na atuação é um elemento vital ao exercício da atividade policial, visto que apela à prudência dos elementos quando colocados em contextos singulares e quando é esperado que os mesmos decidam sobre um assunto sensível, da melhor forma e em poucos segundos.

Portanto, está presente uma satisfatória convergência de hipóteses obtidas com outros contextos de investigação, em concreto a pesquisa de Sergeant (2008) que refere que a ausência do contacto policial influencia de forma positiva a maneira como esta é percecionada. Solidifica-se o argumento ao referir que quanto maior o contacto, inferiores são as avaliações feitas à PSP e aos elementos. Constata-se que poderá haver um alinhamento conceptual e procedimental com estudos que se encaixam no modelo *Experience with Police*, como mencionado no Subcapítulo 2.2. Claro está que o presente estudo tem uma ancoragem teórica que assenta nos pressupostos elencados nesse modelo e que para uma apreciação deste mesmo modelo, ainda com o critério de proximidade selecionado para este estudo, há que compreender que existem níveis de proximidade diferentes, inerentes a cada serviço. Deste modo, futuros estudos obrigarão a uma rigorosidade maior no que toca à análise desse fator, pelo que se encontraram diferenças significativas entre atores sociais inseridos num mesmo suposto contexto de proximidade.

Em suma, o presente estudo indicia que o contacto visado pelos modelos de proximidade, implementados pela PSP, podem ser a causa para atitudes menos favoráveis face à instituição. Demonstra isto uma certa contrariedade dos objetivos propostos pelos modelos em questão. Com efeito, um contacto mais próximo pode ser revelador das vulnerabilidades da instituição, logo, estudos futuros deveriam incidir sobre estas mesmas vulnerabilidades, de forma a encontrar estratégias para as combater, melhorando a performance da PSP.

5.5 – LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO

O caminho traçado pelo conhecimento científico é demarcado com dificuldades e limitações, como é o exemplo deste estudo. Em concreto, aplicado a este caso, a alteração do enquadramento geral da elaboração das dissertações no início do ano letivo 2017/2018, em particular, a delimitação das áreas temáticas de estudos a realizar, com vista a criar um núcleo mais denso de matéria para a disciplina das Ciências Policiais, revelou-se como um obstáculo

dada a especificidade necessária para a escolha de um tema. Não só, mas também o hiato temporal manifestamente reduzido se consubstancia como fator condicionante à qualidade tanto dos instrumentos de recolha de dados, como dos dados em si.

5.6 – FUTURAS INVESTIGAÇÕES

Para próximas investigações recomenda-se que, em primeiro lugar, se discorra sobre outros grupos socioprofissionais, possivelmente de outros setores funcionais, como também uma análise mais detalhada à sociedade civil, isto é, destituída de um contexto profissional, como foi o caso da presente dissertação. Em segundo lugar, adverte-se para um estudo minucioso onde se patenteiam outros fatores de influência de atitudes sociais face à PSP. Finalmente, crê-se que seria interessante comparar as diferenças, ou possíveis semelhanças entre forças e serviços de segurança, tanto a termos de localidade, entenda-se nível micro, como também a termos nacionais, nível macro, independentemente das especificidades inerentes a cada força de segurança.

BIBLIOGRAFIA

- Alexandre, M. (julho/dezembro de 2004). Representação Social: Uma Genealogia do Conceito. *Comum*, pp. 122-138.
- Allport, G. W. (1935). Attitudes. Em C. A. Murchison (Ed.), *Handbook of Social Psychology* (pp. 798-844). Worcester, MA: Clark University Press.
- Almeida, R. S. (2014). *Representações Sociais do Idoso Institucionalizado e Influência na Comunicação dos Profissionais Ajudantes de Ação Direta*. Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco: Escola Superior de Educação.
- Alves-Mazzotti, A. J. (janeiro/junho de 2008). Representações Sociais: Aspectos Teóricos e Aplicações à Educação. *Múltiplas Leituras*, 1, pp. 18-43.
- Amaral, R. (janeiro/julho de 2010). As Contribuições da Pesquisa Científica na Formação Acadêmica. *Identidade Científica*, 1(1), pp. 64-74.
- Avdija, A. S. (2010). The Role of Police Behavior in Predicting Citizens' Attitudes Toward the Police. *Applied Psychology in Criminal Justice*, 6, pp. 15-29.
- Banaji, M. R., & Heiphetz, L. (2010). Attitudes. Em S. T. Fiske, D. T. Gilbert, & G. Lindzey, *Handbook of Social Psychology* (pp. 348-388). Hoboken, N.J: Wiley.
- Bar-Tal, D. (2014). Collective Memory as Social Representations. *Papers on Social Representations*, 5.1-5.26. Obtido de [<http://www.psych.lse.ac.uk/psr/>]
- Bell, J. (2010). *Como Realizar um Projecto de Investigação* (5.ª ed.). (G. Valente, Ed.) Gradiva.
- Bidjari, A. F. (2011). Attitude and Social Representation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 1593-1597. doi:10.1016/j.sbspro.2011.10.309
- Boggs, S. L., & Galliher, J. F. (1975). Evaluating the Police: A Comparison of Black Street and Household Respondents. *Social Problems*, 22, 393-406. Obtido em 18 de dezembro de 2017, de <http://www.jstor.org/>
- Bradbury, M. (1999). *Representations of Death: A Social Psychological Perspective*. Londres: Routledge.
- Bradford, B. (2012). Policing and Social Identity: Procedural Justice, Inclusion, and Cooperation between Police and Public. *Legal Research Paper Series*, 1-24. Obtido em 18 de dezembro de 2017, de <http://ssrn.com/abstract=1994350>
- Brown, B., & Benedict, R. (2002). Perceptions of the Police: Past Findings, Methodological Issues, Conceptual Issues and Policy Implications. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25, 543-580. doi:10.1108/13639510210437032
- Bureau of Justice Statistics. (2012). *Sourcebook of Criminal Justice Statistics*. Obtido em 13 de janeiro de 2018, de <https://www.albany.edu/sourcebook/pdf/t2122012.pdf>

- Cabecinhas, R. (2004). Representações Sociais, Relações Intergrupais e Cognição Social. *Paidéia*, pp. 125-137.
- Caliso, R. A., Canare, T. A., & Garcia, E. M. (2017). *Shaping the Public Perception toward Local Authorities: The Role of Perceived Social, Economic, and Political Insecurities*. Asian Institute of Management.
- Chaiklin, H. (Março de 2011). Attitudes, Behavior, and Social Practice. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, XXXVIII(1), 31-54. Obtido em 17 de dezembro de 2017, de <http://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol38/iss1/3>
- Chan, A. K., & Chan, V. M. (2012). Public Perception of Crime and Attitudes toward Police: Examining the Effects of Media News. *Discovery – SS Student E-Journal*, 1, 215-237.
- Chermak, S. M., & Gruenewald, J. (2006). Media Coverage of Police Misconduct and Attitudes Toward Police. *Policing An International Journal of Police Strategies and Management*, 29(2), 261-281. doi:10.1108/13639510610667664
- Chisty, N. M. (2016). Public Perception of Police Work: A Case Study of Ishwarganj Upazila, Mymensingh. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 21(n.º 6), 37-42. Obtido em 18 de dezembro de 2017, de www.iosrjournals.org
- Chow, H. P. (janeiro/junho de 2012). Attitudes towards Police in Canada: A Study of Perceptions of University Students in a Western Canadian City. *International Journal of Criminal Justice Sciences – Official Journal of the South Asian Society of Criminology and Victimology*, 7, pp. 508-523.
- Couper, M. P. (2000). Web Surveys: A Review of Issues and Approaches. 64, 464-494.
- Derbyshire, R. L. (1968). Children's Perceptions of the Police: A Comparative Study of Attitudes and Attitude Change. *Journal of Criminal Law and Criminology and Police Science*, 59. Obtido em 16 de dezembro de 2017, de <http://scholarlycommons.law.northwestern.edu/jclc>
- Dowler, K. (2003). Media Consumption and Public Attitudes Toward Crime and Justice: The Relationship between Fear of Crime, Punitive Attitudes, and Perceived Police Effectiveness. *Journal of Criminal Justice and Popular Culture*, 10(2), 109-126.
- Durkheim, É. (2007). *As Regras do Método Sociológico* (3.ª ed.). (P. Neves, Trad.) São Paulo: Martins Fontes: (Original Work Published in 1895).
- Eck, J. E., Chainey, S., Cameron, J. G., Leitner, M., & Wilson, R. E. (2005). *Mapping Crime: Understanding Hot Spots*. Washington DC: U.S. Department of Justice: Office of Justice Programs. Obtido em 17 de dezembro de 2017, de <https://www.nij.gov>
- Edwards, B. (2007). *Media: Effects on Attitudes toward Police and Fear of Criminal Victimization*. Obtido em 14 de janeiro de 2018, de Electronic Theses and Dissertations: <http://dc.etsu.edu/etd/2048>

- European Comission. (maio de 2017). *European Comission: Public Opinion*. Obtido em 19 de fevereiro de 2018, de <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Chart/getChart/chartType/lineChart/themeKy/18/groupKy/88/savFile/850>
- European Social Survey. (2014). *Confiança em Instituições Públicas*. Portugal.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics using SPSS (And Sex and Drugs and Rock 'n' Roll)* (6.^a ed.). Londres: Sage Publications.
- Filho, F. P. (2004). A Noção de Representação em Durkheim. *Lua Nova*(61), 139-155.
- Frank, J., Smith, B. W., & Novak, K. J. (2005). Exploring the Basis of Citizens' Attitudes Toward the Police. *Police Quarterly*, 8(2), 206-228. doi:10.1177/1098611103258955
- Fraser, C. (1994). Attitudes, Social Representations and Widespread Beliefs. *Papers in Social Representations*, 3(1), 13-25.
- Fridell, L., Lunney, R., Diamond, D., Kubu, B., Scott, M., & Laing, C. (2001). *Racially Biased Policing: A Principled Response*. Washington DC: Police Executive Research Forum.
- García-Santillán, A., Moreno-García, E., Carlos-Castro, J., Zamudio-Abdala, J. H., & Garduño-Trejo, J. (2012). Cognitive, Affective and Behavioral Components that Explain Attitude toward Statistics. *Journal of Mathematics Research*, 4(5), 8-16. doi:10.5539/jmr.v4n5p8
- Gervais, M. C., & Jovchelovitch, S. (1998). *The Health Beliefs of the Chinese Community in England: A Qualitative Research Study*. Londres: Health Education Authority.
- Gil, A. C. (2002). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa* (4.^a ed.). São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (6.^a ed.). São Paulo: Atlas.
- Glass, G., Peckham, P., & Sanders., J. (1972). Consequences of failure to meet assumptions underlying fixed effects analyses of variance and covariance. *Review of Educational Research*, 42(3), 237-288. Obtido em 6 de março de 2018, de <http://journals.sagepub.com>
- Gonçalves, A. (2004). *Métodos e Técnicas de Investigação Social I: Programa, Conteúdo e Métodos de Ensino Teórico e Prático*. Braga: Universidade do Minho: Instituto de Ciências Sociais.
- Gossett, R. A. (2009). *Factors that Affect Perceptions of Improper Police Behavior*. Ohio: Ohio State University.
- Greenwood, S. F. (2013). Emile Durkheim and C. G. Jung: Structuring a Transpersonal Sociology of Religion. *International Journal of Transpersonal Studies*, 32, 42-52.
- Guilhoto, L. d. (2002). *O Uso da Internet como Ferramenta para a Oferta Diferenciada de Serviços a Clientes Corporativos: Um Estudo Exploratório no Setor de Telecomunicações*. São Paulo: Universidade de São Paulo: Faculdade de Economia.
- Harwell, M. R., Rubinstein, E. N., Hayes, W. S., & Olds, C. C. (1992). Summarizing Monte Carlo results in methodological research: the one- and two-factor fixed effects ANOVA cases.

- Journal of Educational Statistics*, 14(4), 315-339. Obtido em 6 de março de 2018, de <http://journals.sagepub.com>
- Heenan, N., Wilkinson, K., Griffiths, D., Searles, B., Seloom, M., Woolford, R., & Machura, C. W. (2008). Trust In Police Community Support Officers: The views of Bangor students. *Papers from the British Criminology Conference*, 8, 134-152. Obtido em 17 de dezembro de 2017, de www.britsoccrim.org
- Hogg, M., & Vaughan, G. (2005). *Social Psychology* (4.^a ed.). Londres: Prentice-Hall.
- Hogg, M., & Vaughan, G. (2008). *Social Psychology*. Londres: Pearson Education.
- Horochovski, M. T. (janeiro/junho de 2004). Representações Sociais: Delineamentos de uma Categoria Analítica. *Em Tese*, 2, pp. 92-106.
- Howarth, C. (2006). How Social Representations of Attitudes Have Informed Attitude Theories: The Consensual and the Reified. *Theory and psychology*, 691-714. doi:10.1177/0959354306067443
- Howarth, C. (2011). Representations, Identity and Resistance in Communication. Em D. a. Hook (Ed.), *The social psychology of communication* (pp. 1-19). London: Palgrave Macmillan. Obtido em 5 de janeiro de 2018, de <http://eprints.lse.ac.uk/35983/>
- Ipsos MORI. (2012). *Policing Anti-Social behaviour - The Public Perspective: Wave 2*. Reino Unido.
- Jain, V. (2014). 3D Model of Attitude. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 3. Obtido em 5 de janeiro de 2018, de www.garph.co.uk
- Jansen, K. J., Corley, K. G., & Jansen, B. J. (2007). *E-Survey Methodology*. Estados Unidos da América: Idea Group Inc. doi:10.4018/978-1-59140-792-8.ch001
- Jefferis, E. S., Kaminski, R. J., Holmes, S., & Hanley, D. E. (1997). The Effect of a Videotaped Arrest on Public Perceptions of Police Use of Force. *Journal of Criminal Justice*, 25, 381-395.
- Jesilow, P., Meyer, J., & Namazzi, N. (1995). Public Attitudes Toward the Police. *American Journal of Police*, XIV(2), 67-88.
- Jodelet, D. (1986). La Representación Social: Fenómenos, Concepto y Teoría. Em S. Moscovici, *Psicología social II. Pensamiento y Vida Social. Psicología Social y Problemas Sociales*. (pp. 470-494). Barcelona: Paidós.
- Jodelet, D. (setembro/dezembro de 2009). O Movimento de Retorno ao Sujeito e a Abordagem das Representações Sociais. *Sociedade e Estado*, 24, pp. 679-712. Obtido em 5 de janeiro de 2018, de <http://www.scielo.br/pdf/se/v24n3/04.pdf>
- Joffe, H. (2002). Social Representations and Health Psychology. *Social Science Information*, 4(41), 559-580. doi:10.1177/0539018402041004004

- Johnson, T. R. (1993). *The Public and the Police in the City of Chicago*. Chicago: Centers for Urban Affairs and Policy Research, Northwestern University.
- Jones, E. E., & Sigall, H. (1971). The Bogus Pipeline: A New Paradigm for Measuring Affect and Attitude. *Psychological Bulletin*, 76(5), 349-364.
- Jovchelovitch, S. (2011). Representações Sociais e Polifasia Cognitiva: Notas sobre a Pluralidade e Sabedoria da Razão em Psicanálise, sua Imagem e seu Público. Em A. M. Almeida, M. d. Souza, & Z. A. Trindade (Edits.), *Teoria das Representações Sociais - 50 anos* (pp. 159-176). Rio de Janeiro: TechnoPolitik. Obtido em 25 de Fevereiro de 2018, de <http://eprints.lse.ac.uk/38411/>
- Katz, D. (1960). *The Functional Approach to the Study of Attitudes*. Public Opinion Quarterly.
- Langan, P., Greenfeld, L., Smith, S., Durose, M., & Levin, D. (2001). *Contacts between Police and the Public: Findings from the 1999 National Survey*. Washington DC: US Department of Justice.
- Leroux, E. J. (2012). *"I Realized That Cops Are Just Regular People": Changing Youth Attitudes Toward The Police Through Community Programming*. Ottawa: Ryerson University.
- Lima, L. d., & Nassaro, A. L. (2011). *Estratégias de Policiamento Preventivo: "Indiferença Zero", Uma Boa Experiência de Polícia* (1.ª ed.). São Paulo: Triunfal.
- Lima, L. P. (2000). Atitudes: Estrutura e Mudança. Em M. B. Monteiro, & J. Vala (Edits.), *Psicologia Social* (4.ª ed., pp. 187-226). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Lix, L. M., Keselman, J. C., & Keselman, H. J. (1996). Consequences of assumption violations revisited: A quantitative review of alternatives to the one-way analysis of variance F test. *Review of Educational Research*, 66(4), 579-619. Obtido em 6 de março de 2018, de <http://journals.sagepub.com>
- Lynn, P. (2013). Issues of Coverage and Sampling in Web Surveys for the General Population: An Overview. *NCRM Web Survey Network Opening Conference*, (p. 7). Londres. Obtido em 25 de fevereiro de 2018
- Maciel, O., Nunes, A., & Claudino, S. (2014). Recurso ao Inquérito por Questionário na Avaliação do Papel das Tecnologias de Informação Geográfica no Ensino de Geografia. *Revista de Geografia e Ordenamento do território*, 153-177.
- Malczewski, E. (2013). Durkheim's Sui Generis Reality and the Central Subject Matter of Social Science. Em E. Malczewski, & H. F. Dahms (Ed.), *Social Theories of History and Histories of Social Theory (Current Perspectives in Social Theory)* (Vol. 31, pp. 161-175). Emerald Group Publishing Limited. doi:10.1108/S0278-1204(2013)0000031004
- Marconi, M. d., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica* (5.ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Marôco, J. (2014). *Análise Estatística com o SPSS Statistics* (6.ª ed.). Pêro Pinheiro: Report Number.

- Mason, A. D. (2010). *Police, Culture, and Ethics: Toward an Understanding and Expansion of Police Culture and Ethical Research*. Iowa: Graduate Theses and Dissertations: Iowa State University. Obtido de <http://lib.dr.iastate.edu/etd/11482>
- Mattar, F. N. (2001). *Pesquisa de Marketing: Metodologia, Planejamento, Execução, Análise*. São Paulo: Atlas. Obtido em 26 de fevereiro de 2018, de <https://books.google.pt/books>
- Mendes, A. R. (2007). Representações Sociais da Justiça: A Expectativa Do Cidadão e a Resposta Do Sistema. *Colóquio "Justiça, Sociedade e Poder Político"*.
- Milgram, S., Mann, L., & Harter, S. (1965). The Lost-Letter Technique: A Tool of Social Research. *Public Opinion Quarterly*, 29, 437-438.
- Miller, J., Davis, R. C., Henderson, N. J., Markovic, J., & Ortiz, C. W. (2003). *Public Opinions of The Police: The Influence of Friends, Family, and News Media*. Vera Institute of Justice.
- Moscovici, S. (1979). *El Psicoanálisis, su Imagen y su Público*. (N. M. Finetti, Trad.) Argentina: Hueml.
- Moscovici, S. (1988). Notes towards a Description of Social Representations. *European Journal of Social Psychology*, 211-250.
- Moscovici, S. (1993). Introductory Address. *Papers on Social Representations - Textes sur les Représentations Sociales*, 2, 1-170.
- Moscovici, S. (2000). *Social Representations: Explorations in Social Psychology*. (G. Duveen, Ed.) Cambridge: Polity.
- Moscovici, S. (2007). *Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social* (5.^a ed.). (G. Duveen, Ed., & P. A. Guareschi, Trad.) Petrópolis: Vozes: (Original Work Published in 2000).
- Nadal, K. L., & Davidoff, K. C. (2015). Perceptions of Police Scale (POPS): Measuring Attitudes towards Law Enforcement and Beliefs about Police Bias. *Journal of Psychology and Behavioral Science*, 3(2), 1-9. doi:10.15640/jpbs.v3n2a1
- National Institute of Justice. (2003). *Factors that Influence Public Opinion of the Police*. Washington DC: Departamento de Justiça dos Estados Unidos da América.
- Nicolaas, G., Calderwood, L., Lynn, P., & Roberts, C. (2014). *Web Surveys for the General Population: How, why and when?* National Centre for Research Methods. Economic & Social Research Council.
- O'Connor, C. D. (2008). Citizen Attitudes toward the Police in Canada. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 31. doi:10.1108/13639510810910571
- Odysseos, M. (2012). Police and Public Image: Police Behaviour Towards The Public. *Police and the society – Forms and methods of work in order of*. Pyatigorsk.
- Office for National Statistics. (2014). *Public Perceptions of the Police, and Police Visibility, 2012/13*. Relatório de Crime e Justiça, Inglaterra e País de Gales.

- Oliveira, M. (julho/dezembro de 2012). O Conceito das Representações Coletivas: Uma Trajetória da Divisão do Trabalho às Formas Elementares. *Debates do NER*, pp. 67-94.
- Oliveira, M. F. (2011). *Metodologia Científica: Um Manual para a Realização de Pesquisas em Administração*. Catalão: Universidade Federal de Goiás.
- Oliveira, R. M. (2014). *"Mamã, mamã, cuidado! Está ali a polícia!" - Formação de Atitudes face à Polícia nas Crianças: Atitudes Implícitas Vs. Atitudes Explícitas*. Lisboa: Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida: ISPA.
- Pacheco, J. R. (2016). *Representações Sociais do Suicídio em Futuros Comandantes de Polícia*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Pais, L. G., Felgueiras, S., Rodrigues, A., Santos, J., & Varela, T. (2015). Protesto Político e Atividade Policial: A Percepção dos Media. *Análise Social*, 1, 494-517.
- Parker, K. D., Onyekwuluje, A. B., & Murty, K. S. (1995). African Americans' Attitudes Toward the Local Police: A Multivariate Analysis. *Journal of Black Studies*, 25, 396-409.
- Pereira, M. G., Amaral, V., & Soares, S. (1997). Identidades Sociais e Representações Sociais dos Adolescentes acerca da SIDA. *Análise Psicológica*, XV, pp. 617-636.
- Portaria n.º 294/2016. (22 de novembro de 2016). *Aprovação do Regulamento de Uniformes do Pessoal com Funções Policiais da Polícia de Segurança Pública (PSP)*, 4075-4100. Portugal: Diário da República n.º 224/2016, Série I de 2016-11-22.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (5.ª ed.). Portugal: Gradiva.
- Ramos, F. P., & Novo, H. A. (2002). Representações Sociais de Governo, Justiça e Polícia: Um Estudo nas Camadas Média e Popular da Grande Vitória/ES. *Psicologia: Teoria e Prática*, 4, pp. 29-37.
- Rea, L. M., & Parker, R. A. (2014). *Designing and Conducting Survey Research: A Comprehensive Guide* (4.ª ed.). Jossey Bass: A Wiley Brand.
- Reis, E. A., & Reis, I. A. (2002). *Análise Descritiva de Dados* (1.ª ed.). Universidade Federal de Minas Gerais: Instituto de Ciências Exatas. Obtido em 2 de março de 2018, de www.est.ufmg.br
- Reis, F. L. (2010). *Como Elaborar uma Dissertação de Mestrado Segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.
- Reisig, M. D., & Parks, R. B. (2000). Experience, Quality of Life, and Neighborhood Context: A Hierarchical Analysis of Satisfaction with Police. Em *Justice Quarterly* (Vol. 17, pp. 607-630). Academy of Criminal Justice Sciences. doi:10.1080/074188200000094681
- Rodrigues, A., Assmar, E. M., & Jablonski, B. (2009). Atitudes: Conceito e Formação. Em *Psicologia Social* (27.ª ed., pp. 81-112). Petrópolis: Vozes.

- Roiser, M. (1996). Consensus, Attitudes and Guttman Scales. *Papers on Social Representations*, 11-19.
- Rosenbaum, D. P., Schuck, A. M., Costello, S. K., Hawkins, D. F., & Ring, M. K. (2005). Attitudes toward the Police: The Effects of Direct and Vicarious Experience. *Police Quarterly*, 343-365.
- Sampson, R. J., & Bartusch, D. (1998). Legal Cynicism and Tolerance of Deviance. *Law and Society Review*, 32, 777-804.
- Santos, G. T., & Dias, J. M. (janeiro/junho de 2015). Teoria das Representações Sociais: Uma Abordagem Sociopsicológica. *PRACS: Revista Eletrônica de Humanidades do Curso de Ciências Sociais da UNIFAP*, 8, pp. 173-187. Obtido em 5 de janeiro de 2018, de <http://periodicos.unifap.br/index.php/pracs>
- Sargeant, E., & Bond, C. E. (2015). Keeping it in yhe Family: Parental Influences on Young People's Attitudes to Police. *Journal of Sociology*, 51, 917-932.
- Sarmiento, M. (2013). *Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses*. Lisboa: Universidade Lusíada.
- Saucier, G. (2000). Isms and the Structure of Social Attitudes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 366-385. doi:10.1037//0022-3514.78.2.366
- Scaglion, R., & Condon, R. G. (1980). Determinants of Attitudes Toward City Police. *Criminology*, 17(4), 485-494.
- Schuck, A. M., Rosenbaum, D. P., & Hawkins, D. F. (2008). The Influence of Race/Ethnicity, Social Class, and Neighborhood Context on Residents' Attitudes Toward the Police. *Police Quarterly*, 11, 496-519. doi:10.1177/1098611108318115
- Schwarz, N., & Bohner, G. (2001). Manuscript of The Construction of Attitudes. Em A. Tesser, & N. Schwarz (Edits.), *Intrapersonal Processes (Blackwell Handbook of Social Psychology)* (pp. 1-33 (436-457)). Oxford, Reino Unido: Blackwell.
- Sergeant, H. (2008). *The Public and the Police*. Londres: Civitas.
- Silva, A. M. (2005). A Inovação na Gestão Operacional da PSP: O Impacto da Utilização do GPS na Qualidade do Serviço. Em M. J. Pereira, & J. Neves, *Estratégia e Gestão Policial em Portugal* (pp. 190-238). Instituto Nacional de Adminisração.
- Sindall, K., McCarthy, D. J., & Brunton-Smith, I. (2016). Young People and the Formation of Attitudes towards the Police. *European Journal of Criminology*, 1-25.
- Smith, J. R., & Hogg, M. A. (2008). Social Identity and Attitudes. Em W. C. Prislin (Ed.), *Attitudes and Attitude Change* (pp. 337-360). Nova Iorque: Psychology Press.
- Solomon, D. J. (2001). Conducting Web-Based Surveys. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 7(19), 1-4. Obtido em 25 de fevereiro de 2018, de <http://PAREonline.net/getvn.asp?v=7&n=19>.

- Sperber, D. (março de 1985). Anthropology and Psychology: Towards an Epidemiology of Representations. *Man*, 20, pp. 73-89.
- Stalans, L. J. (2007). Community Attitudes toward the Police. Em J. R. Greene (Ed.), *The Encyclopedia of Police Science* (3ª ed., Vol. 1, pp. 192-195). Estados Unidos da América: Routledge.
- Stefenon, D. L., & Filho, S. F. (2009). Sobre o Individual e o Coletivo: Algumas Contribuições da Teoria das Representações Sociais e da Geografia Para a Valorização do Cotidiano na Escola. *10.º Encontro Nacional de Prática de Ensino em Geografia*. Porto Alegre.
- Tajfel, H. (S. D.). *Manuscript Social Identity, Social Categorization and Social Comparison in Intergroup Behaviour*. S. L.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (2004). The Social Identity Theory of Intergroup Behavior. Em J. T. Jost, & J. Sidanius (Edits.), *Key Readings in Social Psychology. Political Psychology: Key Readings* (pp. 276-293). New York: Psychology Press.
- Taylor, R. B., & Lawton, B. A. (2012). An Integrated Contextual Model of Confidence in Local Police. *Police Quarterly*, 414-445. doi:10.1177/1098611112453718
- Tomei, F. A. (2013). O Conceito de Representações Coletivas em Durkheim. São Paulo: Universidade de São Paulo: Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas - FFLCH.
- Turner, R., & Whitehead, C. (2008). How Collective Representations Can Change the Structure of The Brain. *Journal of Consciousness Studies*, 15, 43-57.
- Tyler, T. R. (2001). Trust and Law Abidingness: A Proactive Model of Social Regulation. *Boston University Law Review*, 81, 361-406.
- Vala, J. (1997). Representações Sociais e Percepções Intergrupais. *Análise Social*, XXXII, 7-29.
- Vala, J. (2000). Representações Sociais e Psicologia Social do Conhecimento. Em M. B. Monteiro, & J. Vala (Edits.), *Psicologia Social* (4.ª ed., pp. 457-502). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Vala, J. (2013). Racisms: Social Representations, Racial Prejudice and Normative Pressures. *Papers on Social Representations*, 22, pp. 6.1-6.29.
- Vala, J., & Castro, P. (2013). Pensamento Social e Representações Sociais. Em J. Vala, & M. B. Monteiro, *Psicologia Social* (9.ª ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Vollebergh, W. A., Iedema, J., & Raaijmakers, Q. A. (2001). Intergenerational transmission and the Formation of Cultural Orientations in Adolescence and Young Adulthood. *Journal of Marriage and the Family*, 63, 1185-1198. Obtido em 10 de janeiro de 2018, de https://www.researchgate.net/profile/Jurjen_Iedema/publication/46593794_The_intergenerational_transmission_of_cultural_and_economic_conservatism/links/0deec51875

e45d6736000000/The-intergenerational-transmission-of-cultural-and-economic-conservatism.pdf

- Walker, D., Richardson, R. J., Denyer, T., & Williams, O. (1972). *Contact and Support: An Empirical Assessment of Public Attitudes toward the Police and the Courts* (Vol. 51). Carolina do Norte: North Carolina Law Review. Obtido em 15 de janeiro de 2018, de <http://scholarship.law.unc.edu/nclr/vol51/iss1/7>
- Webb, V. J. (2007). Attitudes Toward the Police: Overview. Em J. R. Greene (Ed.), *The Encyclopedia of Police Science* (3ª ed., Vol. 1, pp. 73-79). Estados Unidos da América: Routledge.
- Webb, V. J., & Marshall, C. E. (1995). The Relative Importance of Race and Ethnicity on Citizen Attitudes Toward the Police. *American Journal of Police*, XIV, 45-66.
- Weitzer, R. (1999). Citizens' Perceptions of Police Misconduct: Race and Neighborhood Context. *Justice Quarterly*, 819-846. doi:10.1080/07418829900094381
- Weitzer, R. (2002). Incidents of Police Misconduct and Public Opinion. *Journal of Criminal Justice*, 30, 3097-408.
- Weitzer, R., & Tuch, S. A. (1999). Race, Class, and Perceptions of Discrimination by the Police. *Crime & Delinquency*, 45, 494-507.
- Weitzer, R., & Tuch, S. A. (2004). Race and Perceptions of Police Misconduct. *Social Problems*, 51, 305-325.
- Weitzer, R., & Tuch, S. A. (2005). Determinants of Public Satisfaction With The Police. *Police Quarterly*, 279-297. doi:10.1177/1098611104271106
- Wicker, A. W. (1969). Attitudes versus Actions: The Relationship of Verbal and Overt Behavioral Responses to Attitude Objects. *Journal of Social Issues*, XXV, 41-78.
- Wiley, S. A., & Esbensen, F.-A. (2016). The Effect of Police Contact: Does Official Intervention Result in Deviance Amplification? *Crime & Delinquency*, 62(3), 283-307. doi:10.1177/0011128713492496
- Wu, Y., Sun, I. Y., & Triplett, R. A. (2009). Race, Class or Neighborhood Context: Which Matters More in Measuring Satisfaction with Police? *Justice Quarterly*, 26, 125-156. doi:10.1080/07418820802119950
- Xavier, R. (julho/dezembro de 2002). Representação Social e Ideologia: Conceitos Intercambiáveis? *Psicologia & Sociedade*, 2, pp. 18-47.
- Yin, R. (2001). *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos* (2.ª ed.). (D. Grassi, Trad.) São Paulo: Bookman.
- Zanella, L. C. (2011). *Metodologia de Pesquisa* (2.ª ed.). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina.

APÊNDICES

Apêndice A: Confiança nas Instituições Públicas

Apêndice B: Questionário Aplicado

Apêndice C: Testes de Homogeneidade e Normalidade

Apêndice D: Operacionalização de Variáveis

Apêndice E: Caracterização das Amostras por Profissão

Apêndice F: Análise Sociodemográfica

Apêndice G: Análise da Avaliação de Desempenho por parte dos Diferentes Grupos

Apêndice H: Análise Descritiva da variável Contacto

Apêndice I: Análise Descritiva da Classificação de *Itens*

Apêndice J: Análise de Dados sobre a Escala de Atitudes face à PSP

Apêndice A:

Confiança nas Instituições Públicas

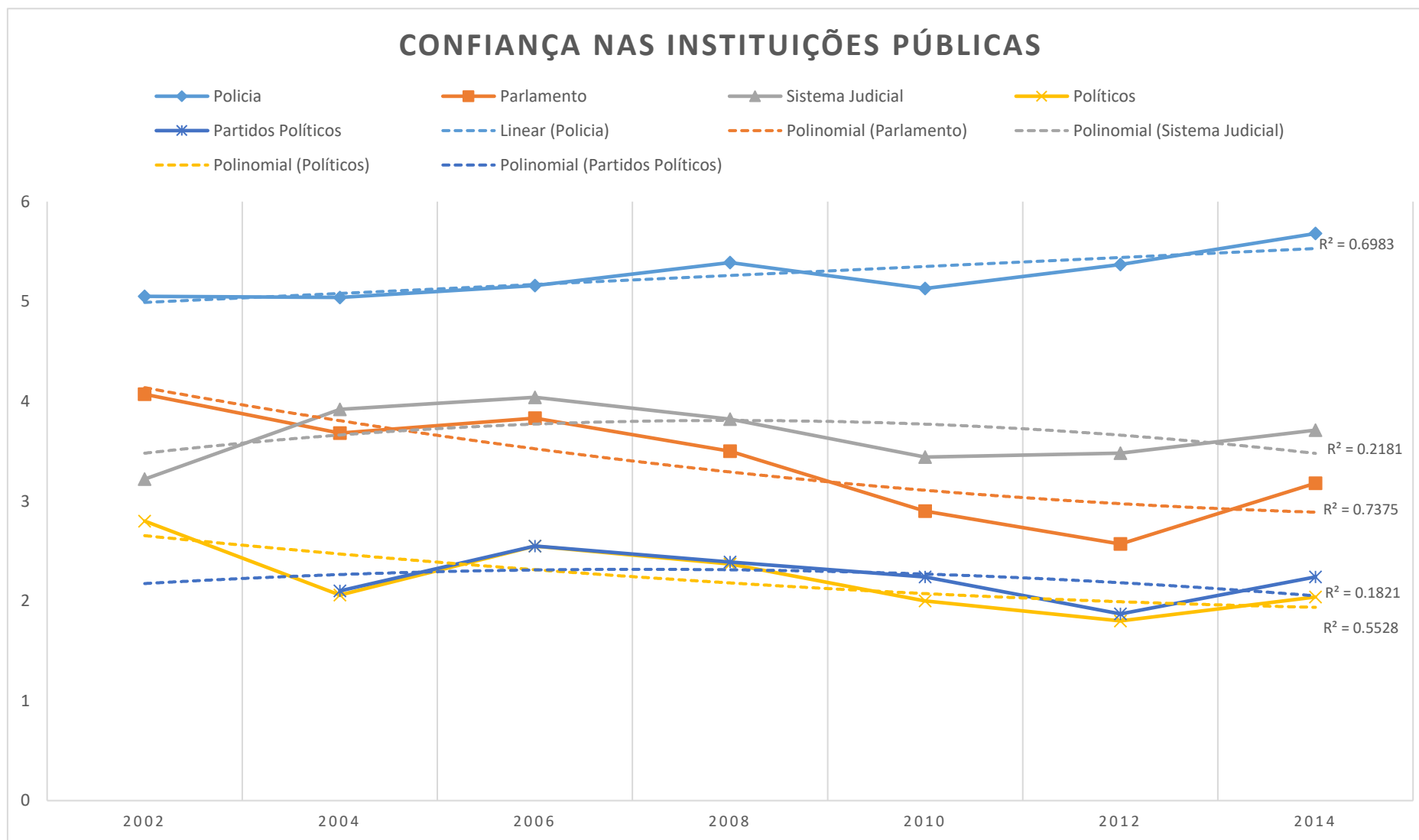


Gráfico 1: Confiança nas Instituições Públicas

Fonte: European Social Survey

Apêndice B:

Questionário Aplicado



Atitudes Sociais face à Polícia de Segurança

Estudo exploratório realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Policiais

Agradecemos a sua colaboração. Preencha o questionário seguinte da forma mais honesta possível. Lembre-se que não existem respostas certas ou erradas.

Este inquérito sobre Atitudes Sociais face à PSP é totalmente anónimo, quer no registo das respostas, quer no seu posterior tratamento.

* 1. Sexo

☐ Feminino

☐ Masculino

* 2. Idade

Inferior a 20

Entre 20 e 29

Entre 30 e 39

Entre 40 e 49

Superior a 50

☐☐☐☐☐

* 3. Qual é o seu grau de escolaridade?

* 4. Utilize a escala seguinte para se posicionar politicamente:

Extrema Esquerda

Centro político

Extrema Direita

☐

* 5. Em termos gerais, como avalia o desempenho da PSP?

Muito bom

Bom

Nem bom nem mau

Mau

Muito mau

☐☐☐☐☐

* 6. Considera que um cidadão comum pode contar com a PSP quando necessário?

Sempre

Quase sempre

Poucas vezes

Raramente

Nunca

☐☐☐☐☐

Figura 2: Questionário Aplicado 1/3

* 7. Quantas vezes, em média, contactou com a PSP ao longo do ano?

| Muitas vezes | Algumas vezes | Poucas vezes | Raramente | Nunca |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Outro (especifique)

* 8. Como é que é feito o contacto com a PSP?

☐ Por telefone.

☐ Num evento local.

☐ Por email.

☐ Contacto através do local de trabalho.

☐ Por carta.

☐ Outro (especifique).

* 9. Esses contactos são, principalmente, por que motivos?

☐ Profissionais.

☐ Pessoais.

☐ Outros (especifique).

* 10. Alguma vez teve de apresentar uma reclamação dos serviços prestados pela PSP ou da postura de algum elemento da PSP?

☐ Sim.

☐ Não.

Se sim, por que motivo(s)?

* 11. Conhece, pessoalmente, elementos da PSP pelo seu nome (familiares, amigos, conhecidos)?

☐ Sim.

☐ Não.

Figura 3: Questionário Aplicado 2/3

* 12. Numa escala de 0 a 10, classifique cada um dos seguintes itens para avaliar os profissionais da PSP:

Apresentação pessoal

Postura de respeito
perante o cidadão

Imparcialidade na atuação

Discernimento entre o que
é correto e o que é
incorreto

Defesa de valores que são
importantes para pessoas
como você

Figura 4: Questionário Aplicado 3/3

Apêndice C:

Testes de Homogeneidade e Normalidade

Tabela 1: Teste de Normalidade

| Tests of Normality | | | | | | | |
|---|------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|-------|
| Grupo de Amostra | | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Em termos gerais, como avalia o desempenho da PSP? | Professor | 0.356 | 16 | 0.000 | 0.748 | 16 | 0.001 |
| | Magistrado | 0.371 | 15 | 0.000 | 0.780 | 15 | 0.002 |
| | CPCJ | 0.431 | 13 | 0.000 | 0.592 | 13 | 0.000 |
| | Bombeiro | 0.438 | 16 | 0.000 | 0.511 | 16 | 0.000 |
| | Estudante | 0.463 | 20 | 0.000 | 0.544 | 20 | 0.000 |
| Considera que um cidadão comum pode contar com a PSP quando necessário? | Professor | 0.462 | 16 | 0.000 | 0.546 | 16 | 0.000 |
| | Magistrado | 0.316 | 15 | 0.000 | 0.790 | 15 | 0.003 |
| | CPCJ | 0.378 | 13 | 0.000 | 0.733 | 13 | 0.001 |
| | Bombeiro | 0.323 | 16 | 0.000 | 0.759 | 16 | 0.001 |
| | Estudante | 0.438 | 20 | 0.000 | 0.611 | 20 | 0.000 |
| Quantas vezes, em média, contactou com a PSP ao longo do ano? | Professor | 0.227 | 16 | 0.027 | 0.886 | 16 | 0.049 |
| | Magistrado | 0.186 | 15 | 0.171 | 0.858 | 15 | 0.023 |
| | CPCJ | 0.222 | 13 | 0.080 | 0.901 | 13 | 0.139 |
| | Bombeiro | 0.323 | 16 | 0.000 | 0.847 | 16 | 0.012 |
| | Estudante | 0.218 | 20 | 0.014 | 0.873 | 20 | 0.013 |
| Apresentação Pessoal | Professor | 0.272 | 16 | 0.002 | 0.800 | 16 | 0.003 |
| | Magistrado | 0.199 | 15 | 0.114 | 0.892 | 15 | 0.071 |
| | CPCJ | 0.190 | 13 | .200 [*] | 0.859 | 13 | 0.038 |
| | Bombeiro | 0.225 | 16 | 0.030 | 0.897 | 16 | 0.073 |
| | Estudante | 0.190 | 20 | 0.057 | 0.882 | 20 | 0.019 |
| Postura de Respeito | Professor | 0.288 | 16 | 0.001 | 0.754 | 16 | 0.001 |
| | Magistrado | 0.164 | 15 | .200 [*] | 0.950 | 15 | 0.529 |
| | CPCJ | 0.257 | 13 | 0.019 | 0.851 | 13 | 0.030 |
| | Bombeiro | 0.194 | 16 | 0.108 | 0.926 | 16 | 0.213 |
| | Estudante | 0.157 | 20 | .200 [*] | 0.944 | 20 | 0.279 |
| Imparcialidade na Atuação | Professor | 0.201 | 16 | 0.083 | 0.908 | 16 | 0.109 |
| | Magistrado | 0.206 | 15 | 0.087 | 0.867 | 15 | 0.030 |
| | CPCJ | 0.178 | 13 | .200 [*] | 0.926 | 13 | 0.303 |
| | Bombeiro | 0.208 | 16 | 0.062 | 0.914 | 16 | 0.135 |
| | Estudante | 0.144 | 20 | .200 [*] | 0.946 | 20 | 0.305 |
| Discernimento entre o que é correto e o que é incorreto | Professor | 0.197 | 16 | 0.099 | 0.879 | 16 | 0.038 |
| | Magistrado | 0.179 | 15 | .200 [*] | 0.911 | 15 | 0.140 |
| | CPCJ | 0.223 | 13 | 0.077 | 0.921 | 13 | 0.255 |
| | Bombeiro | 0.189 | 16 | 0.128 | 0.930 | 16 | 0.240 |
| | Estudante | 0.233 | 20 | 0.006 | 0.897 | 20 | 0.036 |
| Defesa de Valores que são importantes para pessoas como você | Professor | 0.186 | 16 | 0.142 | 0.920 | 16 | 0.168 |
| | Magistrado | 0.179 | 15 | .200 [*] | 0.847 | 15 | 0.016 |
| | CPCJ | 0.183 | 13 | .200 [*] | 0.949 | 13 | 0.585 |
| | Bombeiro | 0.209 | 16 | 0.061 | 0.921 | 16 | 0.176 |
| | Estudante | 0.215 | 20 | 0.016 | 0.929 | 20 | 0.146 |
| *. This is a lower bound of the true significance. | | | | | | | |
| a. Lilliefors Significance Correction | | | | | | | |

Tabela 2: Teste de Homogeneidade (Homocedasticidade)

| Test of Homogeneity of Variances | | | | |
|---|------------------|-----|-------|-------|
| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| Em termos gerais, como avalia o desempenho da PSP? | 2.088 | 4 | 75 | .091 |
| Considera que um cidadão comum pode contar com a PSP quando necessário? | 1.365 | 4 | 75 | .254 |
| Quantas vezes, em média, contactou com a PSP ao longo do ano? | 4 | 75 | 0.253 | 1.368 |
| Apresentação Pessoal | 2.613 | 4 | 75 | .042 |
| Postura de Respeito | 1.801 | 4 | 75 | .138 |
| Imparcialidade na Atuação | .841 | 4 | 75 | .504 |
| Discernimento entre o que é correto e o que é incorreto | .999 | 4 | 75 | .414 |
| Defesa de Valores que são importantes para pessoas como você | 1.645 | 4 | 75 | .172 |

Apêndice D:

Modelo Conceptual de Análise

Tabela 3: Modelo Conceptual de Análise

| Dimensões | Variáveis | Questões | Indicadores |
|---------------------------------|---|------------------------------|---|
| Caracterização Sociodemográfica | <ul style="list-style-type: none"> - Género - Idade - Grau de Escolaridade - Posição Política | Q1 Q2 Q3 Q4 | <ul style="list-style-type: none"> - Distribuição por género - Distribuição por idade - Distribuição por escolaridade - Distribuição por posição política |
| Atitude face à Organização PSP | <ul style="list-style-type: none"> - Avaliação de Desempenho - Fiabilidade do Serviço | Q5 Q6 | <ul style="list-style-type: none"> - Média do desempenho - Média da fiabilidade |
| Proximidade | <ul style="list-style-type: none"> - Frequência de Contactos - Forma de Contactos - Motivos de Contactos - Queixa de Elementos - Relação Pessoal com Elementos | Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 | <ul style="list-style-type: none"> - Média de contatos - Distribuição de forma de contato - Distribuição de motivos - Distribuição de queixas - Distribuição de relação pessoal |
| Atitude face a Elementos da PSP | <ul style="list-style-type: none"> - Apresentação Pessoal - Postura de Respeito - Imparcialidade na Atuação - Capacidade de Discernimento - Defesa de Valores | Q12 | <ul style="list-style-type: none"> - Média da apresentação pessoal - Média da postura de respeito - Média da imparcialidade na atuação - Média da capacidade de discernimento - Média de defesa de valores |

Apêndice E:

Caracterização das Amostras por Profissão

Tabela 4: Total da Amostra

| Grupo de Amostra | | | | | |
|------------------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Professor | 16 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Magistrado | 15 | 18.8 | 18.8 | 38.8 |
| | CPCJ | 13 | 16.3 | 16.3 | 55.0 |
| | Bombeiro | 16 | 20.0 | 20.0 | 75.0 |
| | Estudante | 20 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| | Total | 80 | 100.0 | 100.0 | |

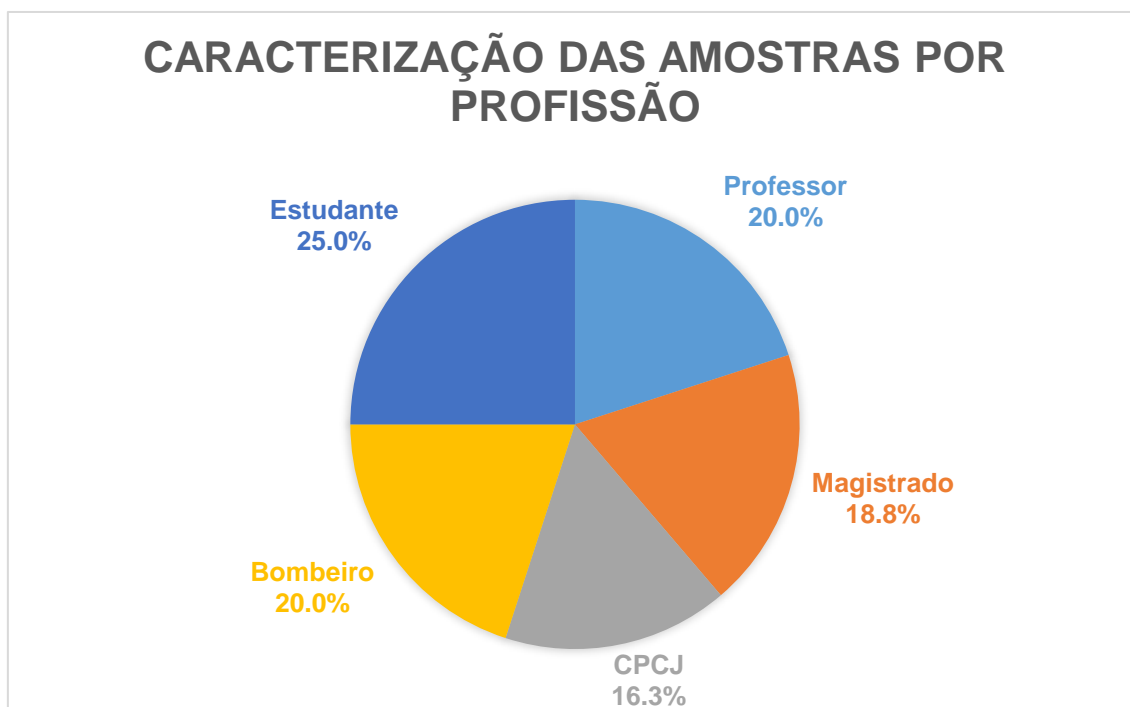


Gráfico 2: Caracterização das Amostras por Profissão

Apêndice F:

Análise Sociodemográfica

Tabela 5: Tabela de Estatística Descritiva de Dados Sociodemográficos

| Dados Sociodemográficos | | | | | |
|-------------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|---------------|
| | | Frequency | Percent | Moda | Desvio-Padrão |
| Género | Feminino | 48 | 60 | Feminino | N/A |
| | Masculino | 32 | 40 | | |
| Faixa Etária | Inferior a 20 | 15 | 18.8 | Média 3,26 | 1,473 |
| | Entre 20 e 29 | 10 | 12.5 | | |
| | Entre 30 e 39 | 17 | 21.3 | | |
| | Entre 40 e 49 | 15 | 18.8 | | |
| | Superior a 50 | 23 | 28.8 | | |
| Posição Política | Centro | 48 | 60 | 5,76 | 1,671 |
| | Direita | 11 | 13.8 | | |
| | Esquerda | 14 | 17.5 | | |
| | Ext. Dir | 7 | 8.8 | | |
| Grau de Escolaridade | 3.º Ciclo | 2 | 2.5 | 2.81 | 0.813 |
| | Ensino Secundário | 27 | 33.8 | | |
| | Licenciatura | 37 | 46.3 | | |
| | Mestrado | 12 | 15 | | |
| | Doutoramento | 2 | 2.5 | | |

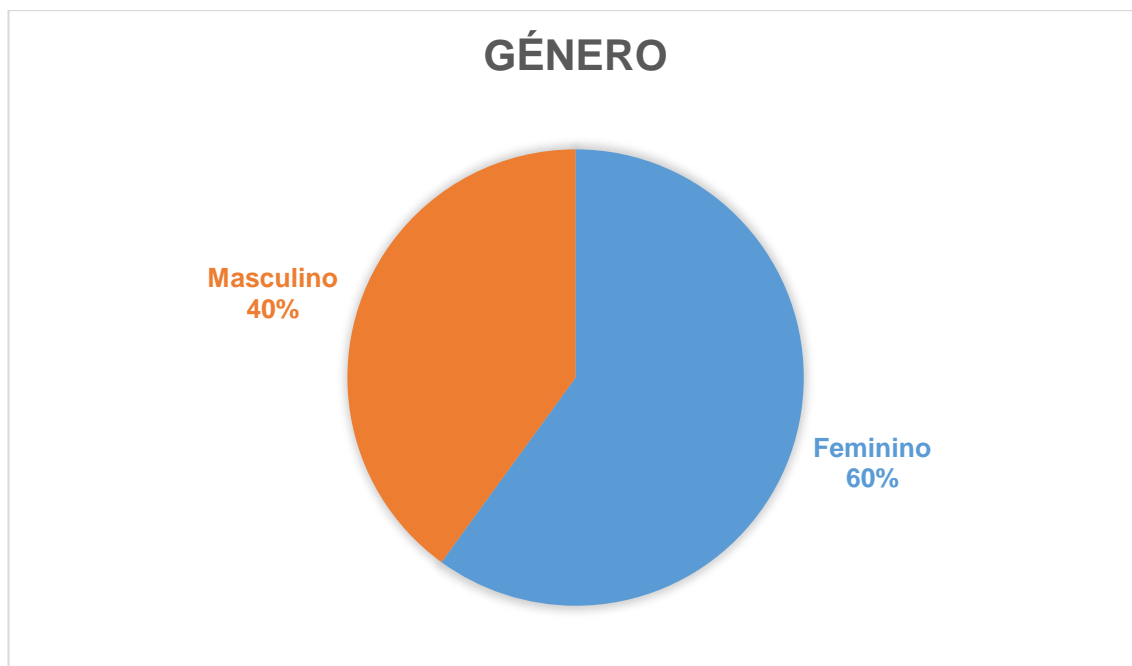


Gráfico 3: Distribuição de Género

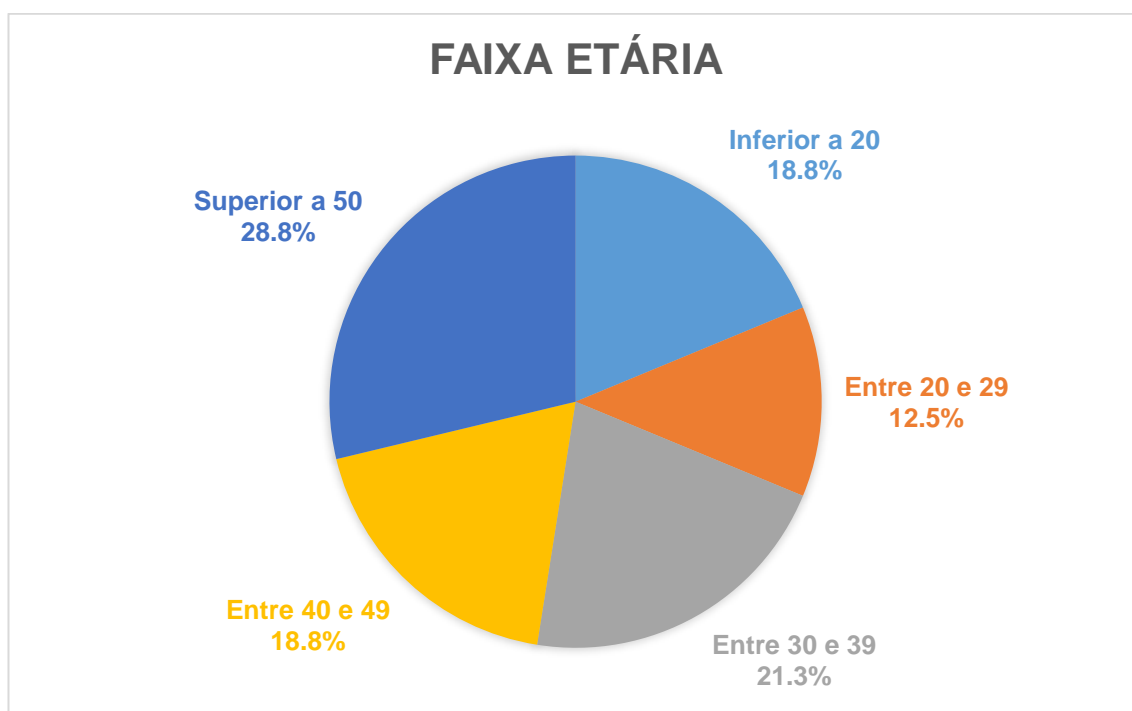


Gráfico 4: Distribuição da Faixa Etária

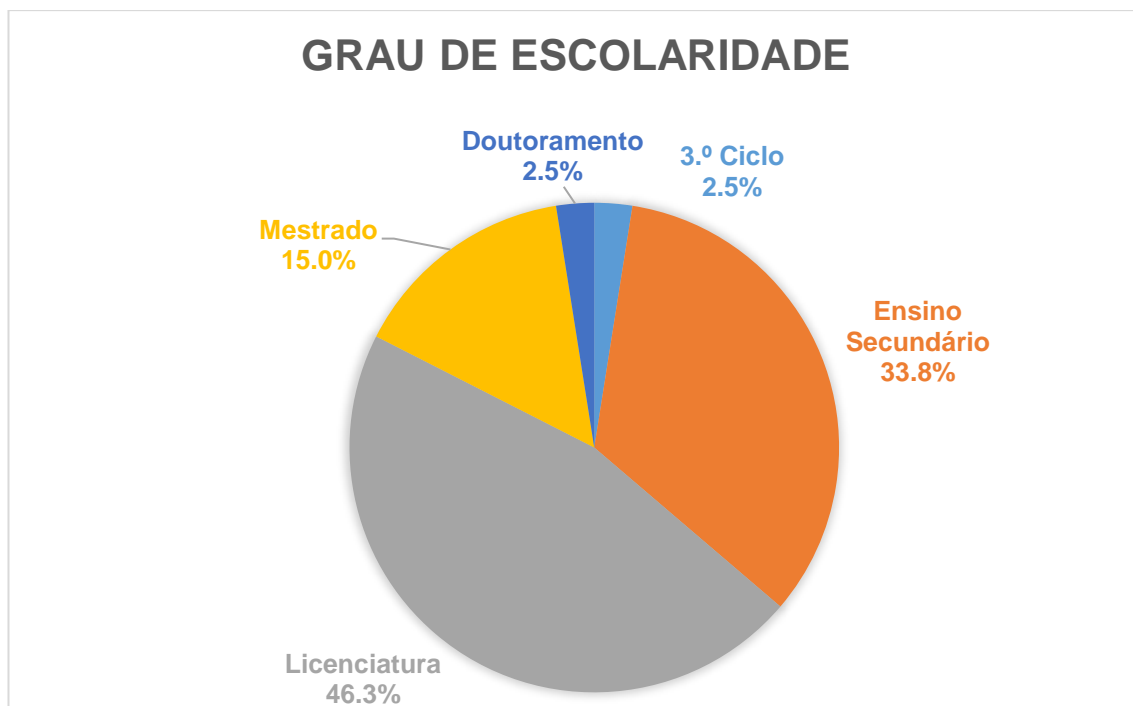


Gráfico 5: Distribuição do Grau de Escolaridade



Gráfico 6: Distribuição da Posição Política

Apêndice G:

Análise da Avaliação de Desempenho por parte dos Diferentes Grupos

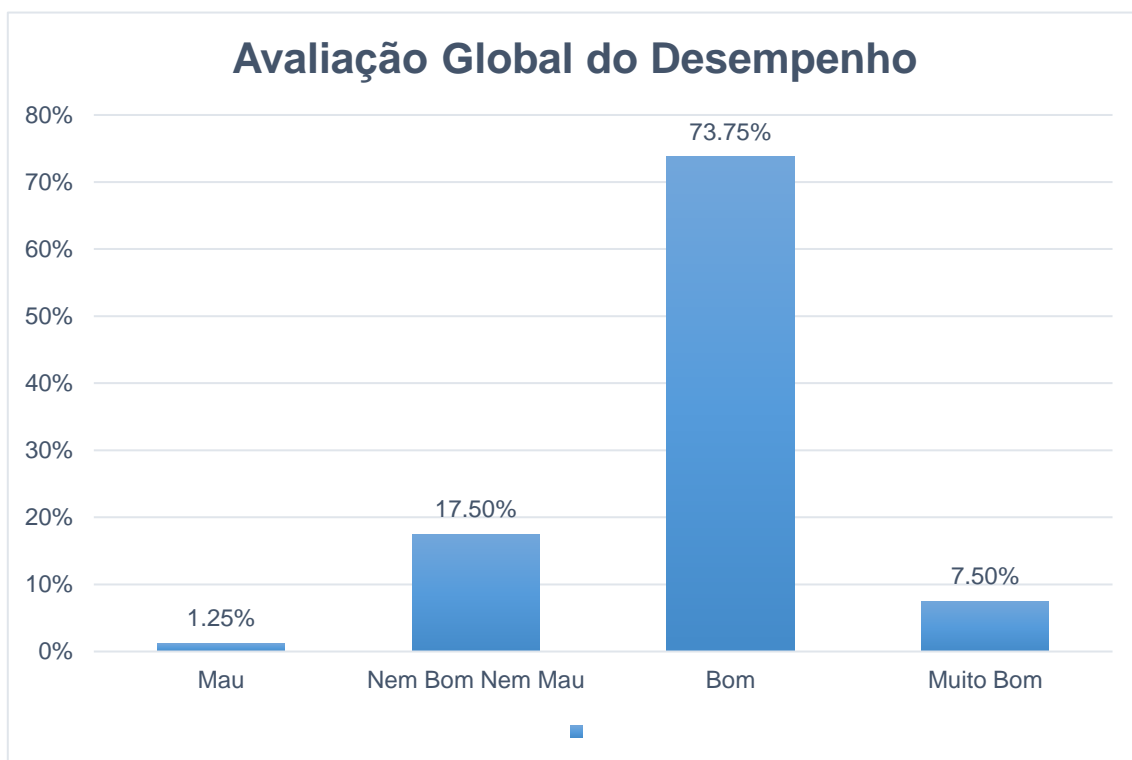


Gráfico 7: Percentagem de Respostas (Global – Avaliação de Desempenho)

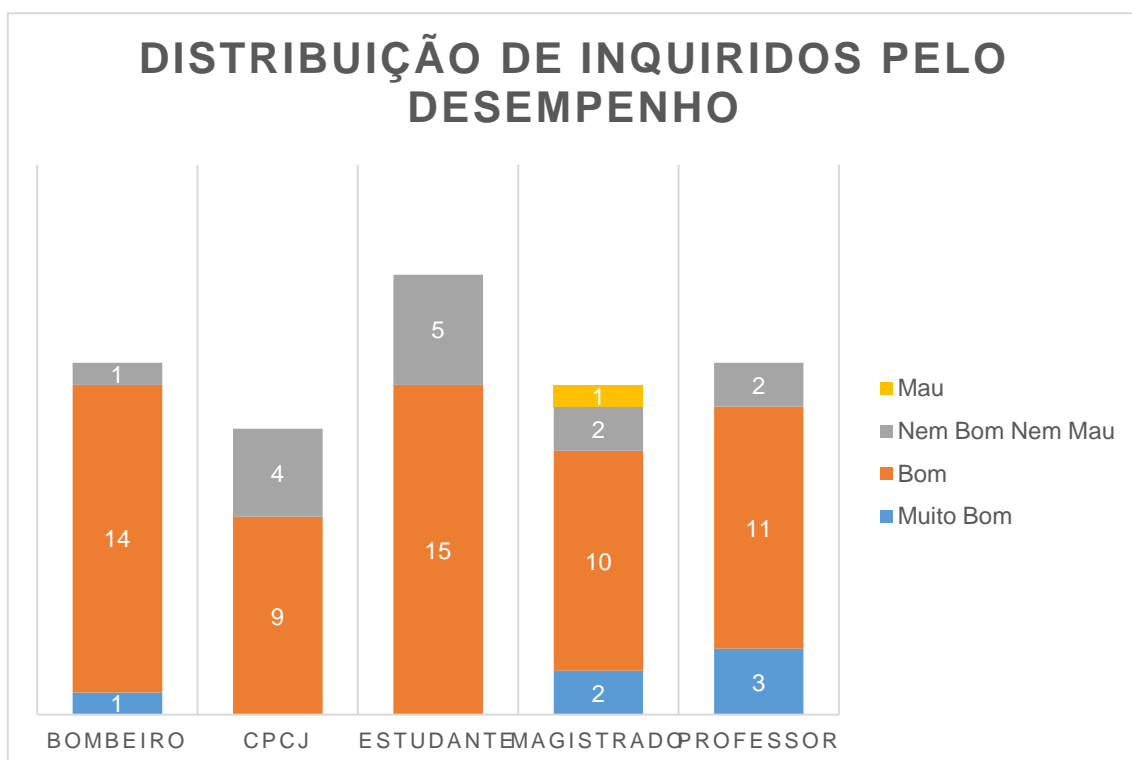


Gráfico 8: Distribuição de Elementos - Desempenho

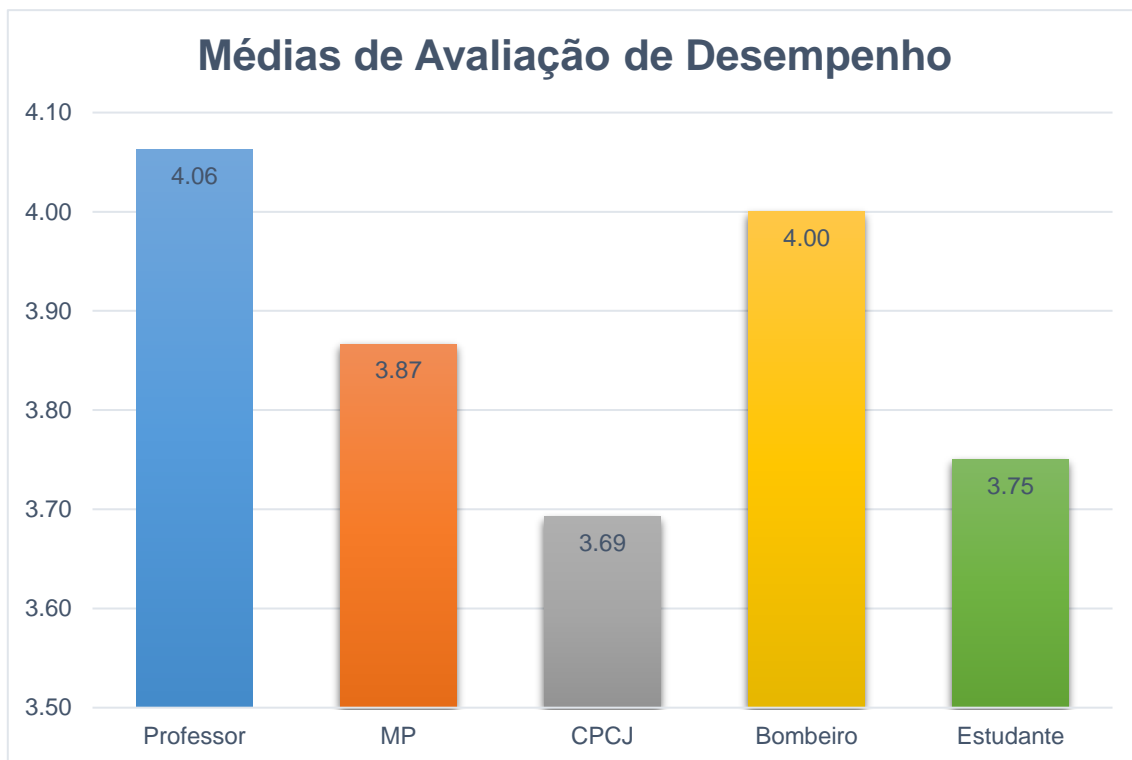


Gráfico 10: Médias de Avaliação de Desempenho por Grupo

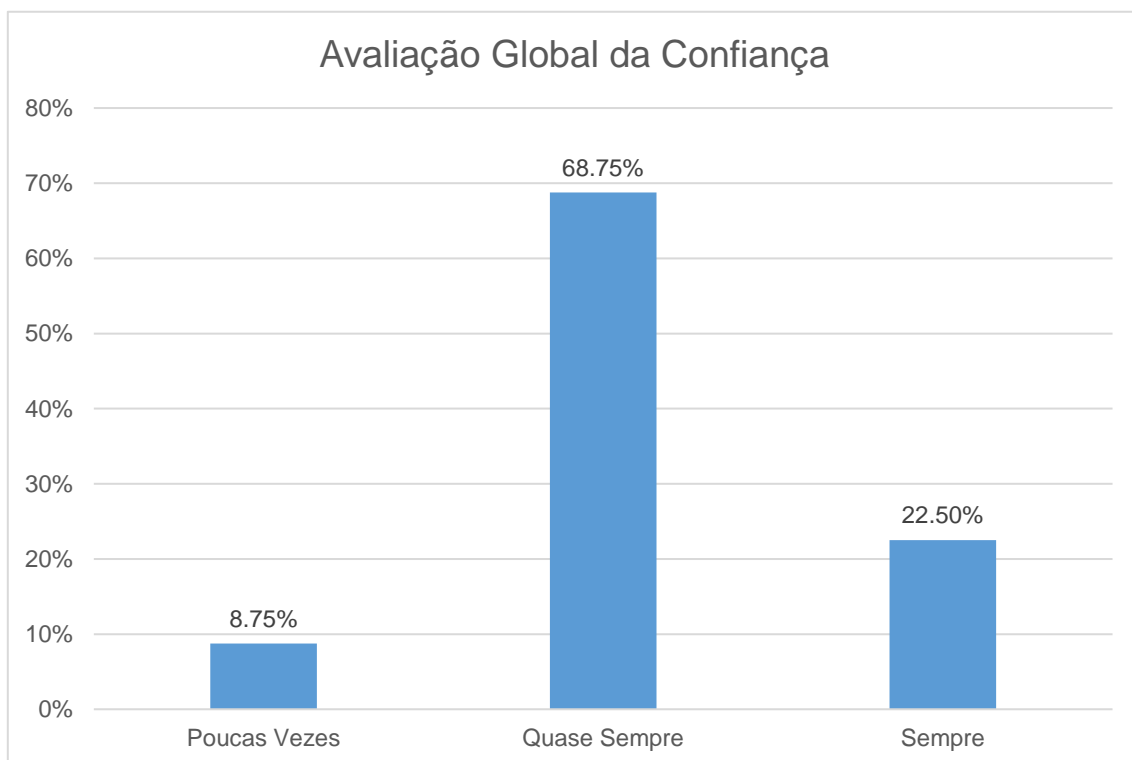


Gráfico 9: Percentagem de Respostas (Global – Grau de Confiança)

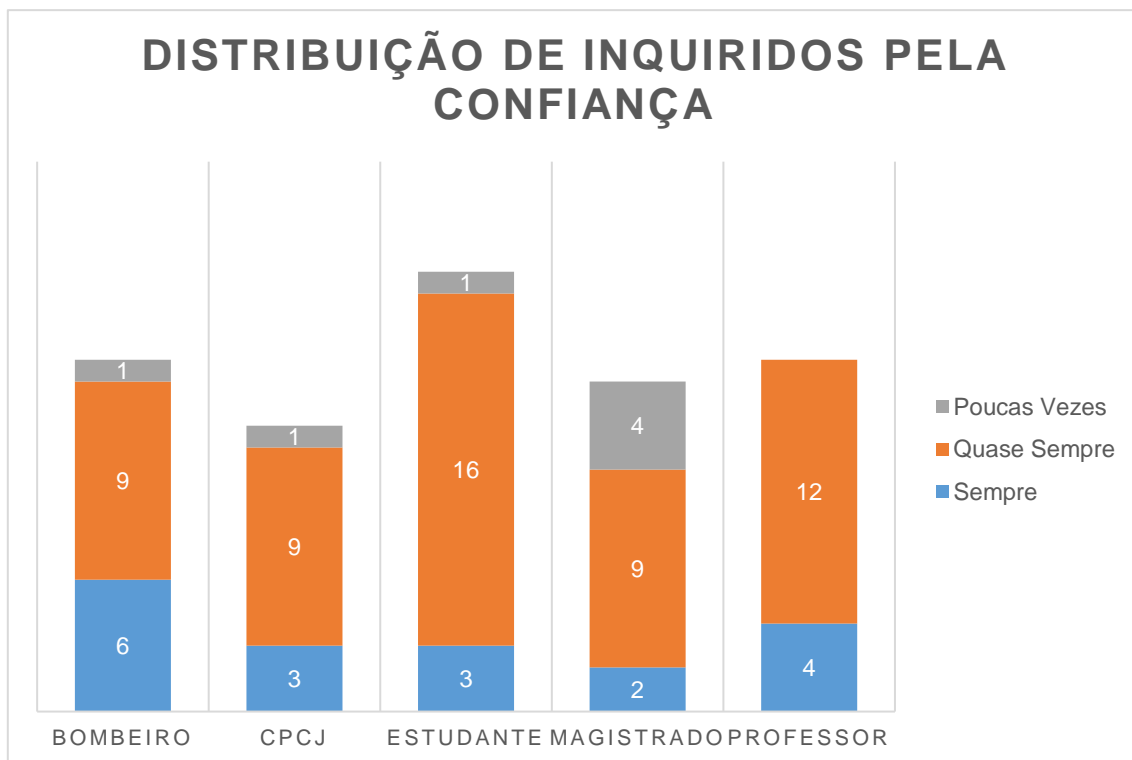


Gráfico 11: Distribuição de Elementos - Confiança

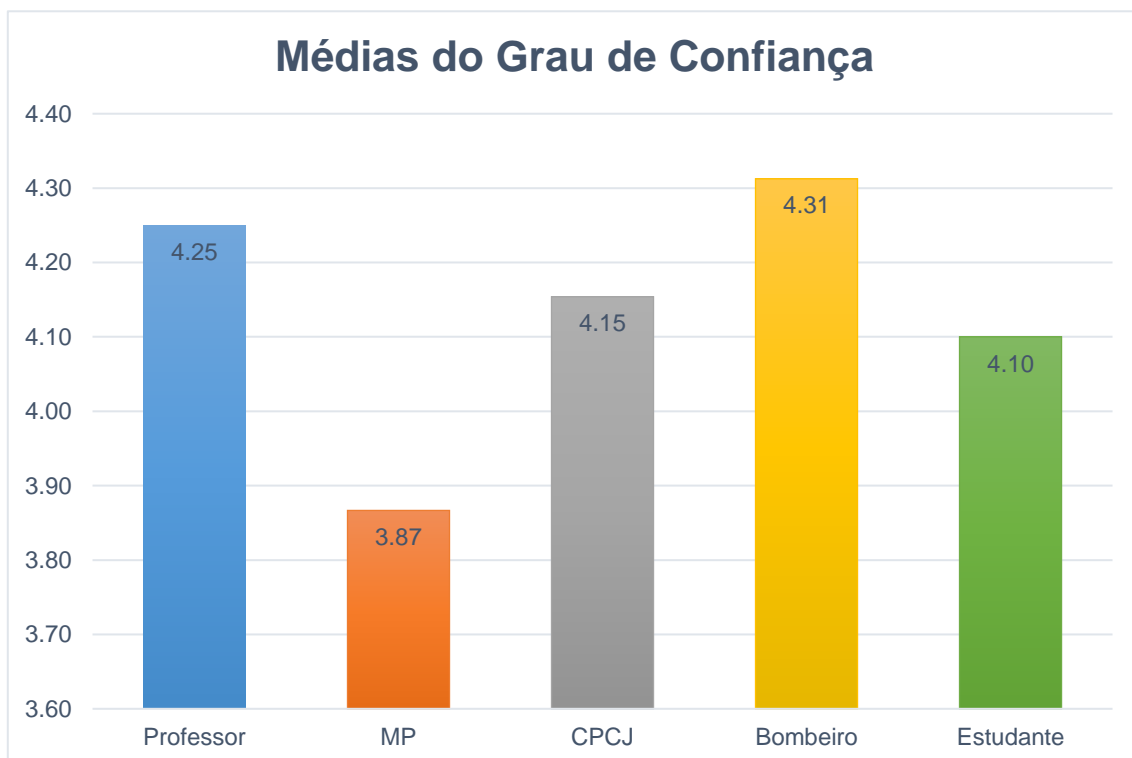


Gráfico 12: Médias do Grau de Confiança por Grupo

Tabela 6: Teste ANOVA – Fiabilidade*Idade

| ANOVA | | | | | |
|---|----------------|----|-------------|-------|------|
| Considera que um cidadão comum pode contar com a PSP quando necessário? | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 2.920 | 4 | .730 | 2.662 | .039 |
| Within Groups | 20.567 | 75 | .274 | | |
| Total | 23.488 | 79 | | | |

Tabela 7: Teste Tukey - Fiabilidade*Idade

| Multiple Comparisons | | | | | | |
|---|------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| Dependent Variable: Considera que um cidadão comum pode contar com a PSP quando necessário? | | | | | | |
| Tukey HSD | | | | | | |
| (I) Faixa Etária | (J) Faixa Etária | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Inferior a 20 | Entre 20 e 29 | -.33333 | .21379 | .528 | -.9309 | .2643 |
| | Entre 30 e 39 | -.22745 | .18551 | .736 | -.7460 | .2911 |
| | Entre 40 e 49 | .26667 | .19122 | .633 | -.2678 | .8012 |
| | Superior a 50 | -.10725 | .17380 | .972 | -.5930 | .3786 |
| Entre 20 e 29 | Inferior a 20 | .33333 | .21379 | .528 | -.2643 | .9309 |
| | Entre 30 e 39 | .10588 | .20870 | .986 | -.4775 | .6892 |
| | Entre 40 e 49 | .60000* | .21379 | .049 | .0024 | 1.1976 |
| | Superior a 50 | .22609 | .19836 | .785 | -.3284 | .7805 |
| Entre 30 e 39 | Inferior a 20 | .22745 | .18551 | .736 | -.2911 | .7460 |
| | Entre 20 e 29 | -.10588 | .20870 | .986 | -.6892 | .4775 |
| | Entre 40 e 49 | .49412 | .18551 | .069 | -.0244 | 1.0127 |
| | Superior a 50 | .12020 | .16749 | .952 | -.3480 | .5884 |
| Entre 40 e 49 | Inferior a 20 | -.26667 | .19122 | .633 | -.8012 | .2678 |
| | Entre 20 e 29 | -.60000* | .21379 | .049 | -1.1976 | -.0024 |
| | Entre 30 e 39 | -.49412 | .18551 | .069 | -1.0127 | .0244 |
| | Superior a 50 | -.37391 | .17380 | .210 | -.8597 | .1119 |
| Superior a 50 | Inferior a 20 | .10725 | .17380 | .972 | -.3786 | .5930 |
| | Entre 20 e 29 | -.22609 | .19836 | .785 | -.7805 | .3284 |
| | Entre 30 e 39 | -.12020 | .16749 | .952 | -.5884 | .3480 |
| | Entre 40 e 49 | .37391 | .17380 | .210 | -.1119 | .8597 |
| *. The mean difference is significant at the 0.05 level. | | | | | | |

Apêndice H:

Análise Descritiva da variável Contacto

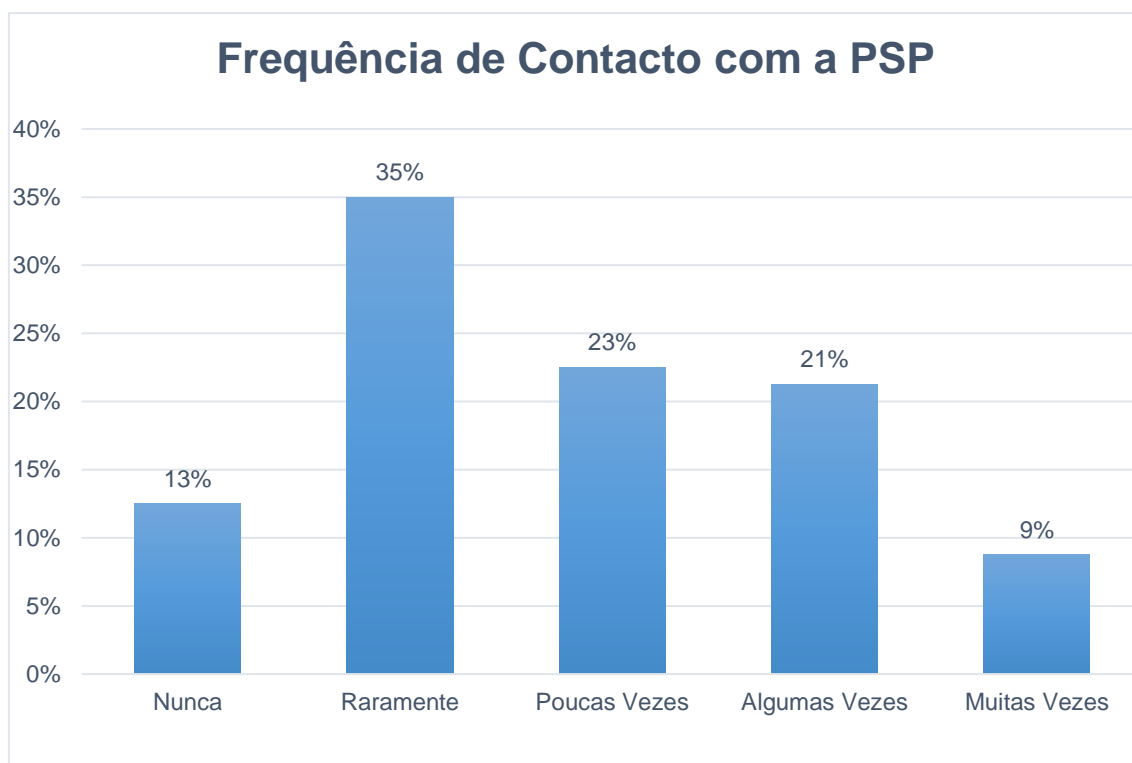


Gráfico 13: Percentagem de Respostas (Global – Contacto com a PSP)

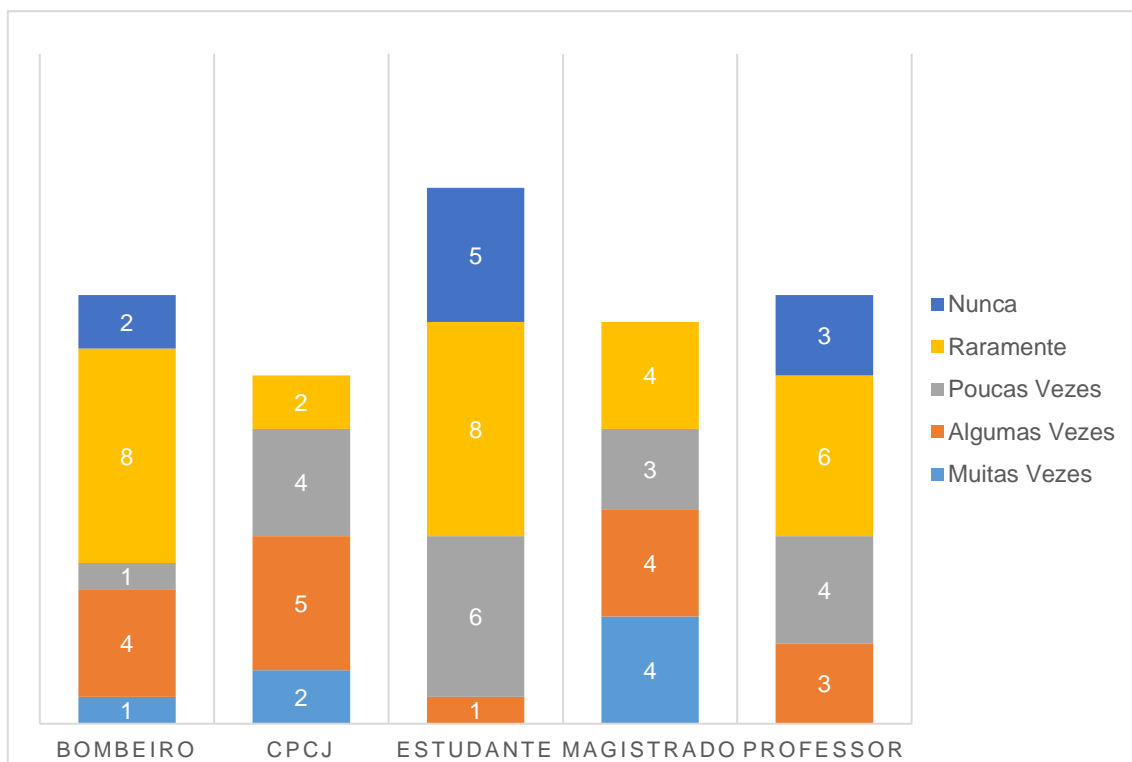


Gráfico 14: Distribuição de Elementos - Contacto

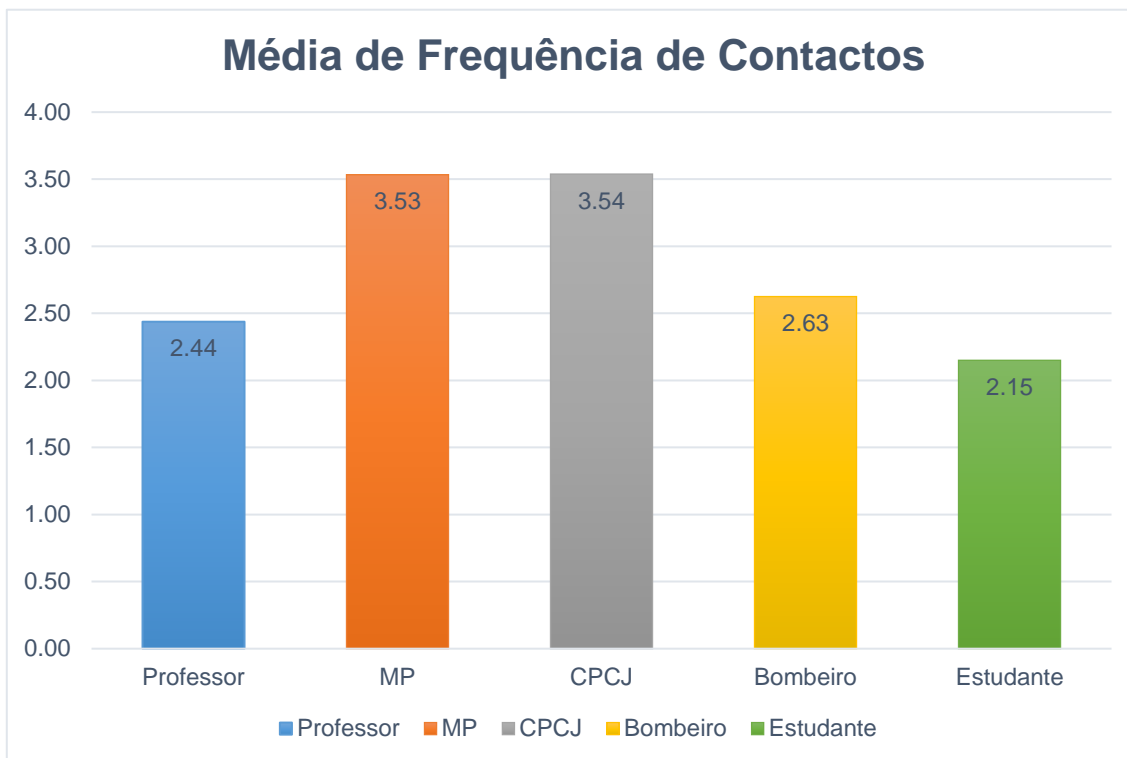


Gráfico 15: Médias do Contacto com a PSP por Grupo

Tabela 8: Tese ANOVA – Contacto*Grupos

| ANOVA | | | | | |
|---|----------------|----|-------------|-------|------|
| Quantas vezes, em média, contactou com a PSP ao longo do ano? | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 26.186 | 4 | 6.546 | 5.901 | .000 |
| Within Groups | 83.202 | 75 | 1.109 | | |
| Total | 109.387 | 79 | | | |

Tabela 9: Teste Tukey – Contacto*Grupos

| Multiple Comparisons | | | | | | |
|---|----------------------|--------------------------|---------------|-------|-------------------------|----------------|
| Dependent Variable: Quantas vezes, em média, contactou com a PSP ao longo do ano? | | | | | | |
| Tukey HSD | | | | | | |
| (I) Grupo de Amostra | (J) Grupo de Amostra | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Professor | Magistrado | -1.09583 [*] | .37854 | .039 | -2.1539 | -.0377 |
| | CPCJ | -1.10096 [*] | .39328 | .049 | -2.2003 | -.0016 |
| | Bombeiro | -.18750 | .37238 | .987 | -1.2284 | .8534 |
| | Estudante | .28750 | .35327 | .926 | -.7000 | 1.2750 |
| Magistrado | Professor | 1.09583 [*] | .37854 | .039 | .0377 | 2.1539 |
| | CPCJ | -.00513 | .39911 | 1.000 | -1.1208 | 1.1105 |
| | Bombeiro | .90833 | .37854 | .127 | -.1498 | 1.9664 |
| | Estudante | 1.38333 [*] | .35976 | .002 | .3777 | 2.3889 |
| CPCJ | Professor | 1.10096 [*] | .39328 | .049 | .0016 | 2.2003 |
| | Magistrado | .00513 | .39911 | 1.000 | -1.1105 | 1.1208 |
| | Bombeiro | .91346 | .39328 | .149 | -.1859 | 2.0128 |
| | Estudante | 1.38846 [*] | .37524 | .004 | .3396 | 2.4373 |
| Bombeiro | Professor | .18750 | .37238 | .987 | -.8534 | 1.2284 |
| | Magistrado | -.90833 | .37854 | .127 | -1.9664 | .1498 |
| | CPCJ | -.91346 | .39328 | .149 | -2.0128 | .1859 |
| | Estudante | .47500 | .35327 | .664 | -.5125 | 1.4625 |
| Estudante | Professor | -.28750 | .35327 | .926 | -1.2750 | .7000 |
| | Magistrado | -1.38333 [*] | .35976 | .002 | -2.3889 | -.3777 |
| | CPCJ | -1.38846 [*] | .37524 | .004 | -2.4373 | -.3396 |
| | Bombeiro | -.47500 | .35327 | .664 | -1.4625 | .5125 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tabela 10: Formas de Contacto

\$Forma_Contacto Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|---------------------------------|-------------------------|-----------|---------|---------------------|
| | | N | Percent | |
| Formas de Contacto ^a | Telefone | 54 | 46.2% | 70.1% |
| | Evento | 23 | 19.7% | 29.9% |
| | Email | 10 | 8.5% | 13.0% |
| | Contacto de Trabalho | 27 | 23.1% | 35.1% |
| | Carta | 3 | 2.6% | 3.9% |
| Total | | 117 | 100.0% | 151.9% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Motivos de Contacto

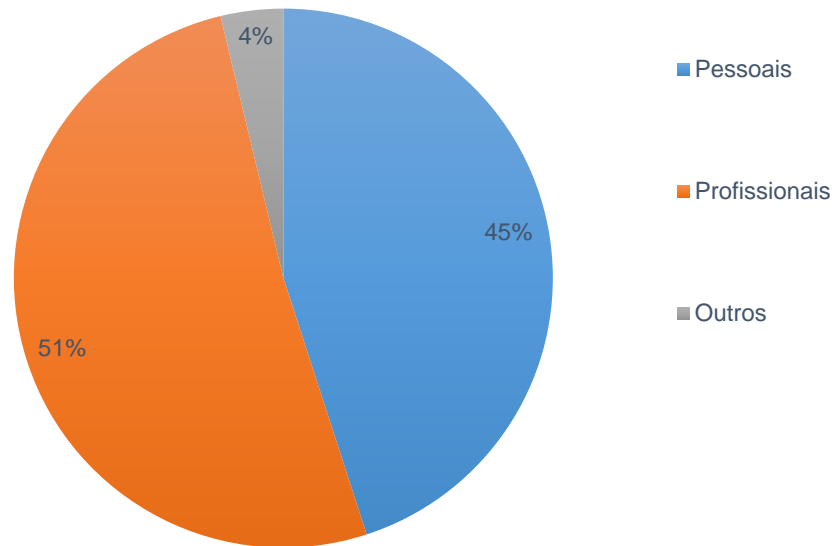


Gráfico 16: Motivos de Contacto

Alguma vez teve de apresentar uma reclamação dos serviços prestados pela PSP ou da postura de algum elemento da PSP?

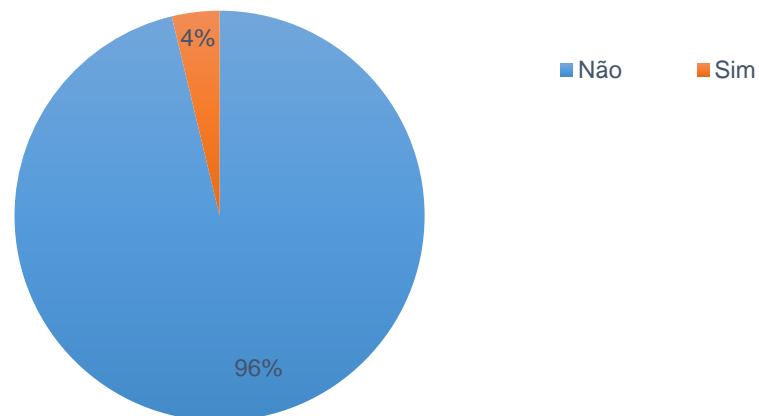


Gráfico 17: Reclamação de Elementos

**Conhece, pessoalmente, elementos da PSP
pelo seu nome
(familiares, amigos, conhecidos)?**

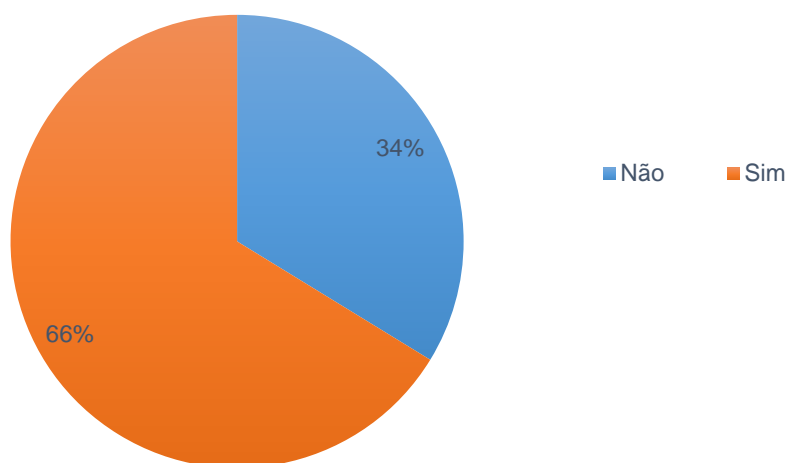


Gráfico 18: Familiaridade de Elementos da PSP

Apêndice I:

Análise Descritiva da Classificação de *Itens*

DISTRIBUIÇÃO DE VALORES*

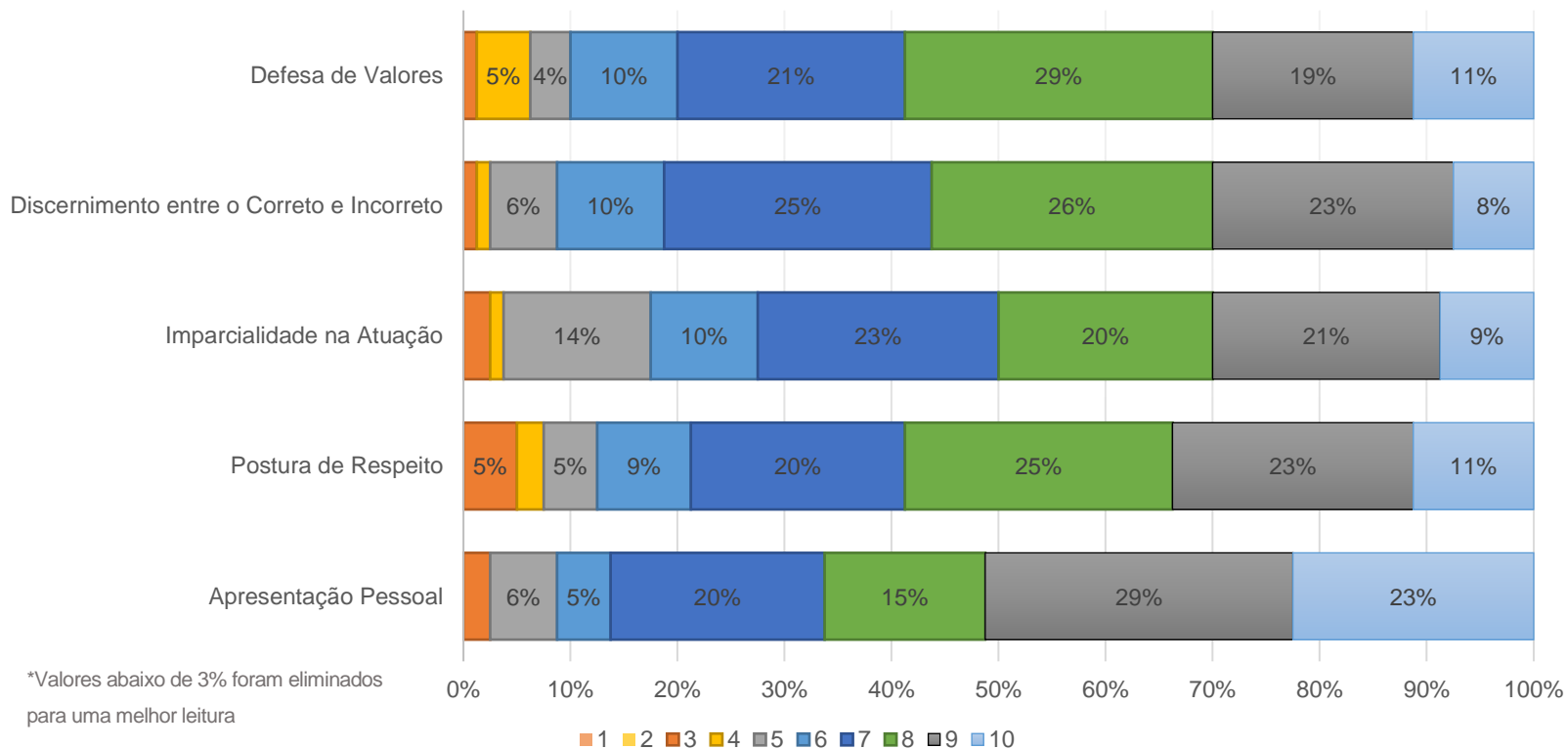


Gráfico 19: Distribuição de Valores de Ranking

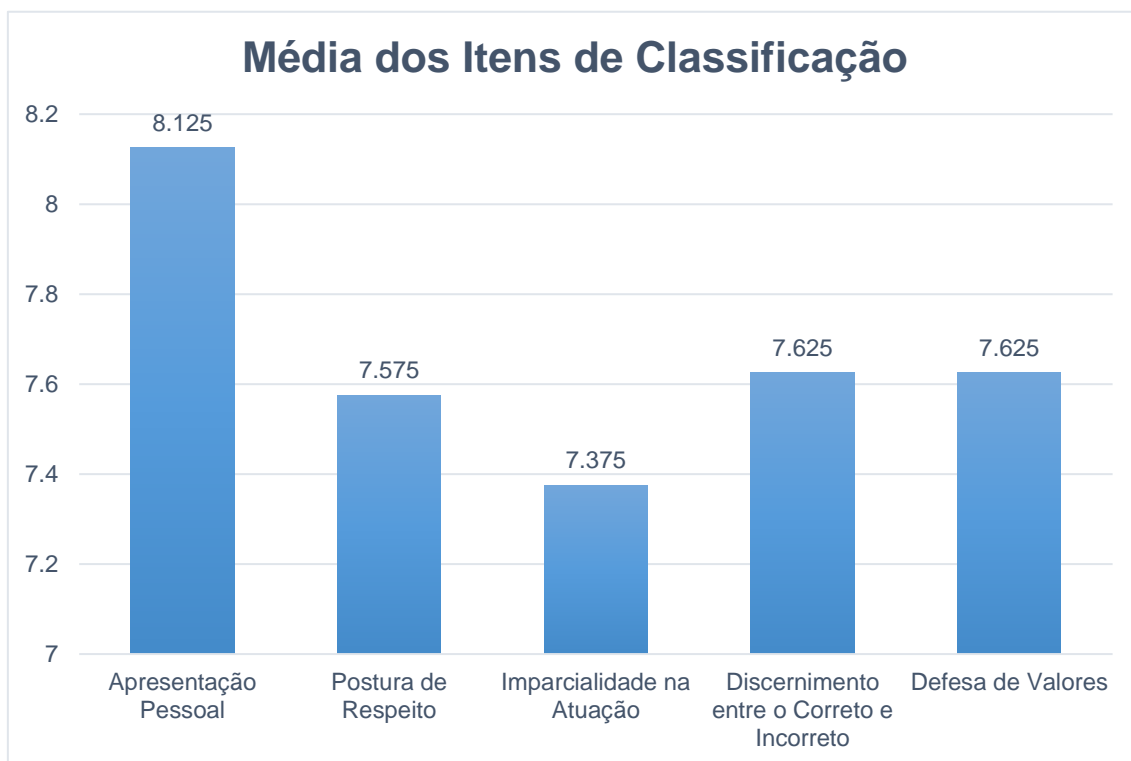


Gráfico 20: Média dos Itens de Classificação

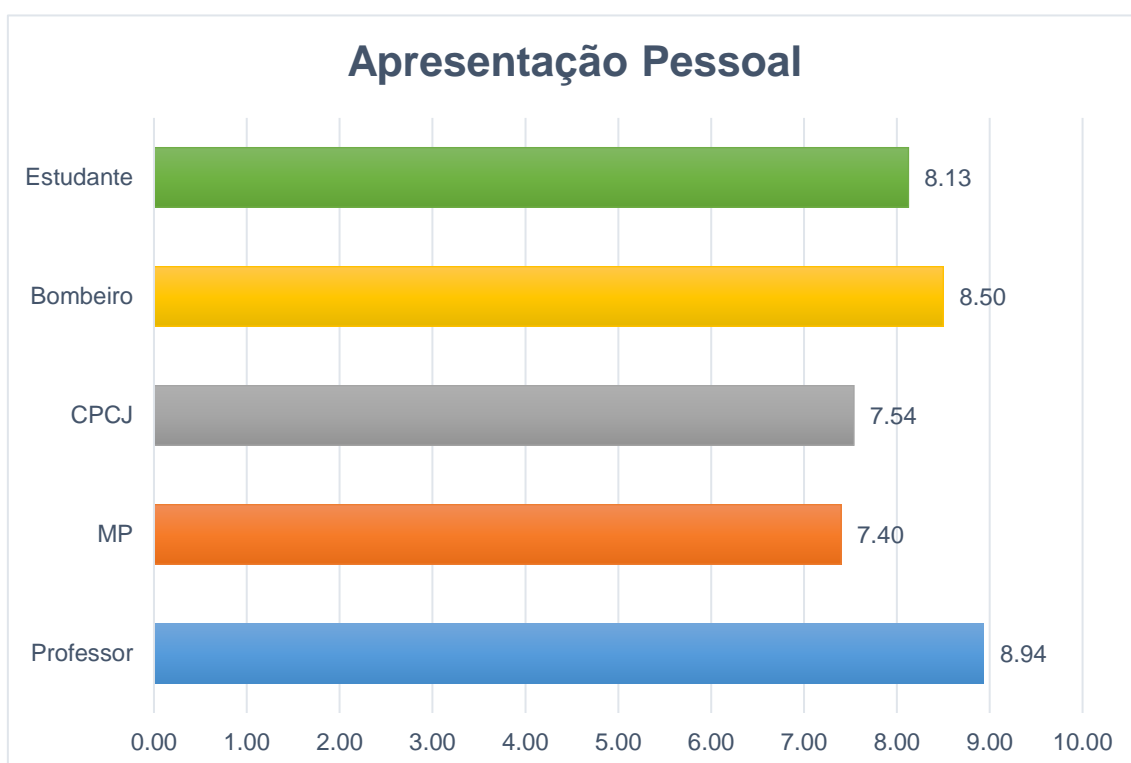


Gráfico 21: Médias da variável Apresentação Pessoal por Grupos

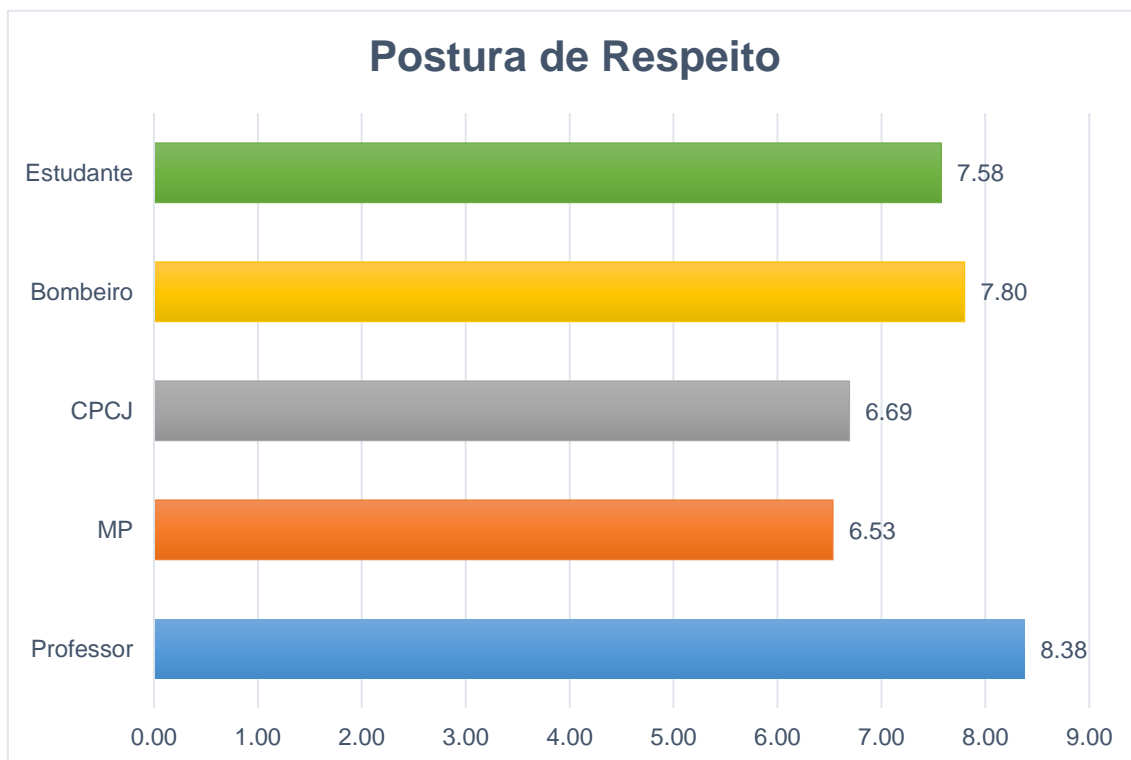


Gráfico 22: Médias da variável Postura de Respeito por Grupos

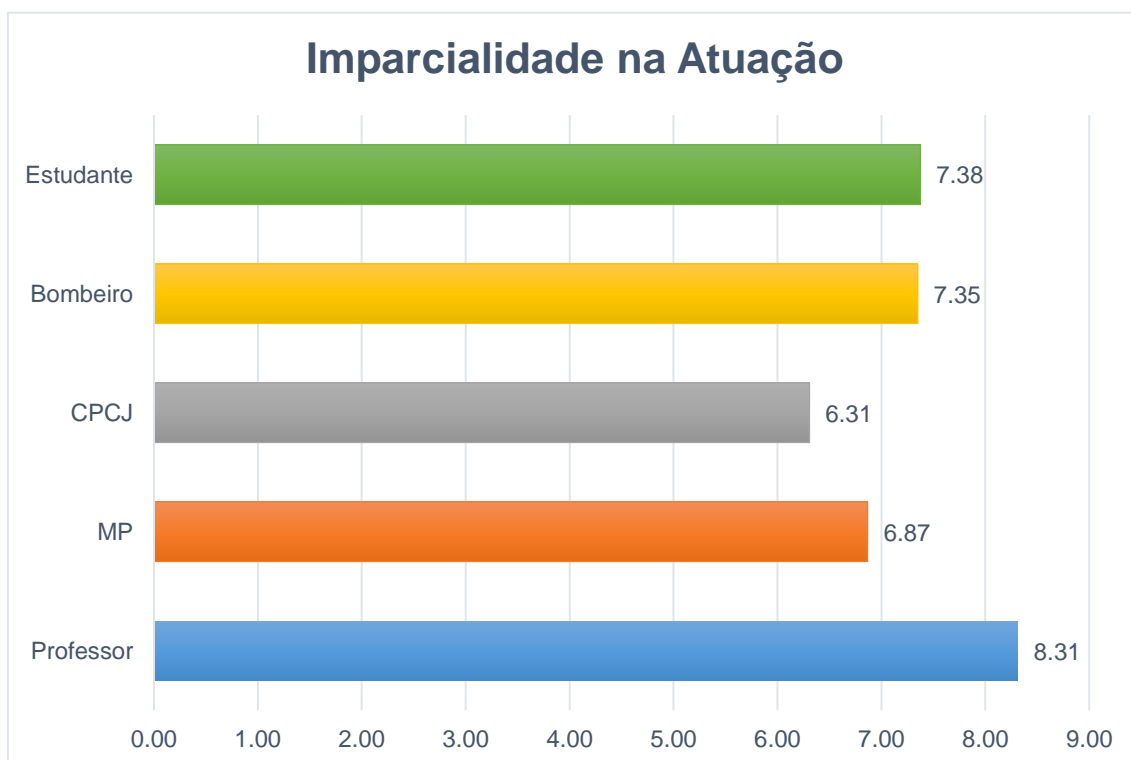


Gráfico 23: Médias da variável Imparcialidade na Atuação por Grupos

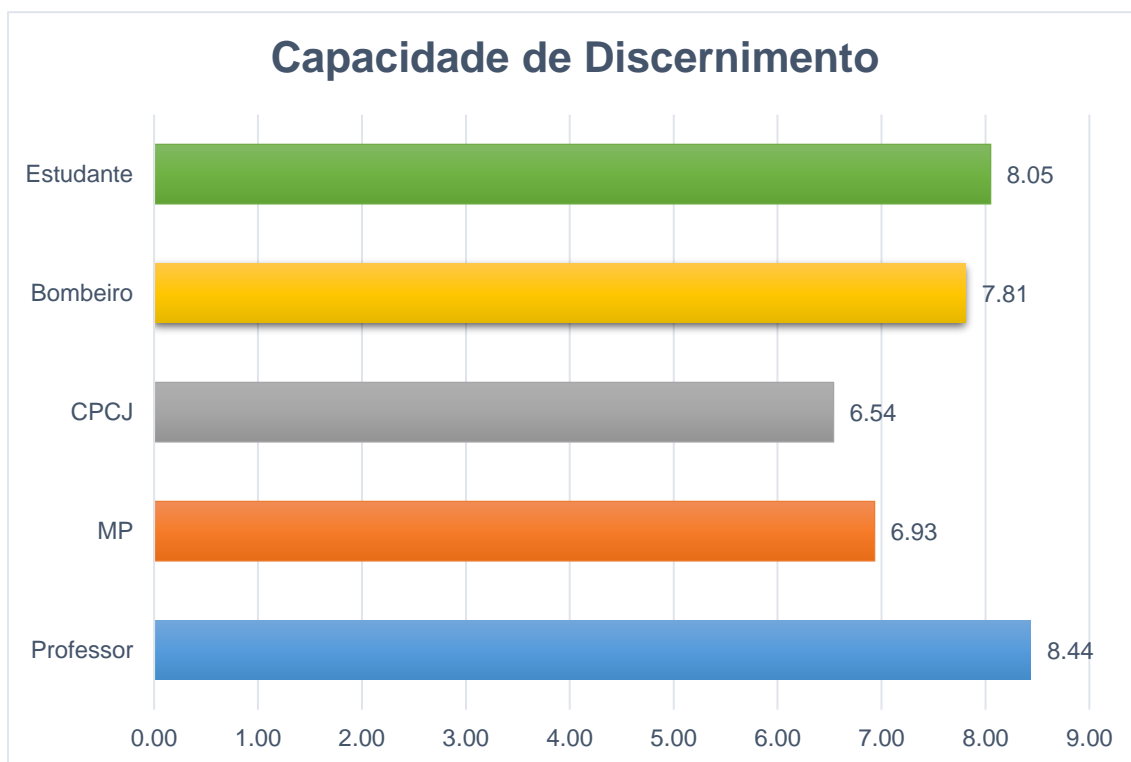


Gráfico 24: Médias da variável Capacidade de Discernimento por Grupos

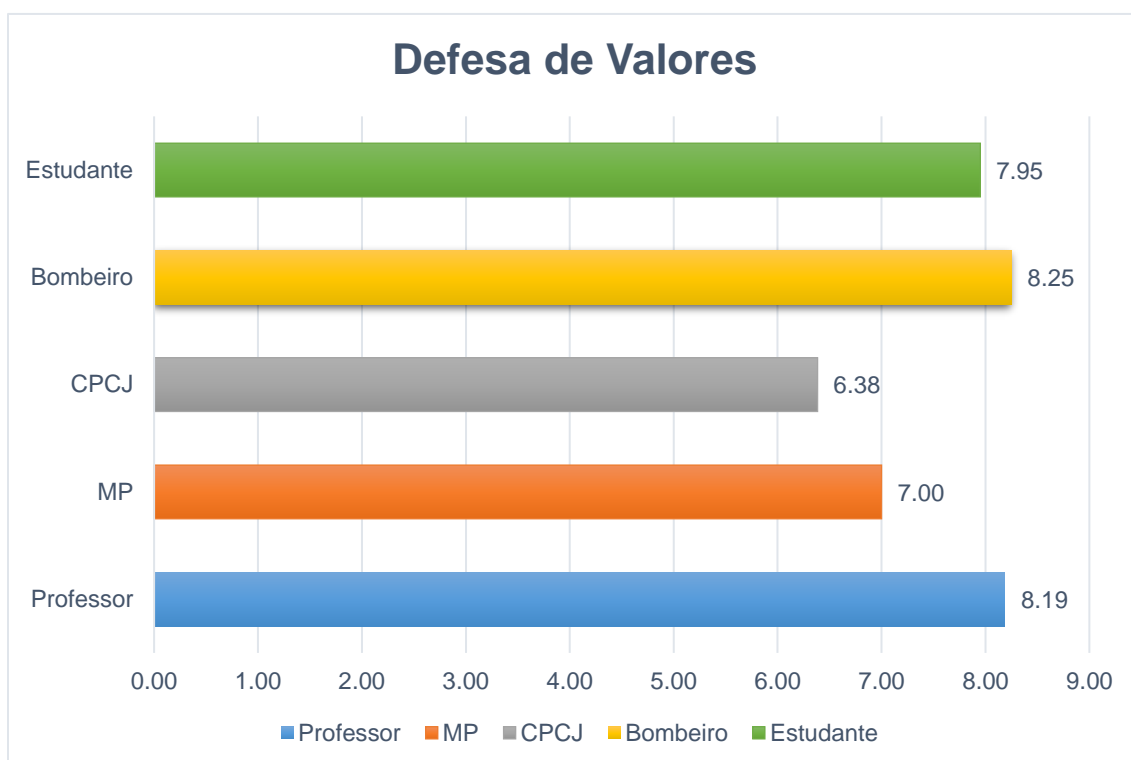


Gráfico 25: Médias da variável Defesa de Valores por Grupos

Tabela 11: Teste ANOVA - Rankings*Grupos

| ANOVA | | | | | | |
|--|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Apresentação Pessoal | Between Groups | 25.982 | 4 | 6.495 | 2.501 | .049 |
| | Within Groups | 194.768 | 75 | 2.597 | | |
| | Total | 220.750 | 79 | | | |
| Postura de Respeito | Between Groups | 43.660 | 4 | 10.915 | 3.938 | .006 |
| | Within Groups | 207.890 | 75 | 2.772 | | |
| | Total | 251.550 | 79 | | | |
| Imparcialidade na Atuação | Between Groups | 35.822 | 4 | 8.956 | 3.481 | .012 |
| | Within Groups | 192.928 | 75 | 2.572 | | |
| | Total | 228.750 | 79 | | | |
| Discernimento entre o que é correto e o que é incorreto | Between Groups | 37.261 | 4 | 9.315 | 5.313 | .001 |
| | Within Groups | 131.489 | 75 | 1.753 | | |
| | Total | 168.750 | 79 | | | |
| Defesa de Valores que são importantes para pessoas como você | Between Groups | 39.286 | 4 | 9.821 | 4.452 | .003 |
| | Within Groups | 165.464 | 75 | 2.206 | | |
| | Total | 204.750 | 79 | | | |

Tabela 12: Teste Tukey – Rankings*Grupos

| Multiple Comparisons | | | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| Tukey HSD | | | | | | | |
| Dependent Variable | (I) Grupo de Amostra | (J) Grupo de Amostra | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
| | | | | | | Interval | |
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Apresentação Pessoal | Professor | Magistrado | 1.538 | .579 | .071 | -.08 | 3.16 |
| | | CPCJ | 1.399 | .602 | .148 | -.28 | 3.08 |
| | | Bombeiro | .938 | .570 | .474 | -.66 | 2.53 |
| | | Estudante | .438 | .541 | .927 | -1.07 | 1.95 |
| | Magistrado | Professor | -1.538 | .579 | .071 | -3.16 | .08 |
| | | CPCJ | -.138 | .611 | .999 | -1.85 | 1.57 |
| | | Bombeiro | -.600 | .579 | .838 | -2.22 | 1.02 |
| | | Estudante | -1.100 | .550 | .277 | -2.64 | .44 |
| | CPCJ | Professor | -1.399 | .602 | .148 | -3.08 | .28 |
| | | Magistrado | .138 | .611 | .999 | -1.57 | 1.85 |
| | | Bombeiro | -.462 | .602 | .939 | -2.14 | 1.22 |
| | | Estudante | -.962 | .574 | .456 | -2.57 | .64 |
| | Bombeiro | Professor | -.938 | .570 | .474 | -2.53 | .66 |
| | | Magistrado | .600 | .579 | .838 | -1.02 | 2.22 |
| | | CPCJ | .462 | .602 | .939 | -1.22 | 2.14 |
| | | Estudante | -.500 | .541 | .886 | -2.01 | 1.01 |
| | Estudante | Professor | -.438 | .541 | .927 | -1.95 | 1.07 |
| | | Magistrado | 1.100 | .550 | .277 | -.44 | 2.64 |
| | | CPCJ | .962 | .574 | .456 | -.64 | 2.57 |
| | | Bombeiro | .500 | .541 | .886 | -1.01 | 2.01 |
| Postura de Respeito | Professor | Magistrado | 1.842 [*] | .598 | .024 | .17 | 3.51 |
| | | CPCJ | 1.683 | .622 | .062 | -.06 | 3.42 |
| | | Bombeiro | .188 | .589 | .998 | -1.46 | 1.83 |
| | | Estudante | .575 | .558 | .841 | -.99 | 2.14 |
| | Magistrado | Professor | -1.842 [*] | .598 | .024 | -3.51 | -.17 |
| | | CPCJ | -.159 | .631 | .999 | -1.92 | 1.60 |
| | | Bombeiro | -1.654 | .598 | .054 | -3.33 | .02 |
| | | Estudante | -1.267 | .569 | .181 | -2.86 | .32 |
| | CPCJ | Professor | -1.683 | .622 | .062 | -3.42 | .06 |
| | | Magistrado | .159 | .631 | .999 | -1.60 | 1.92 |
| | | Bombeiro | -1.495 | .622 | .125 | -3.23 | .24 |
| | | Estudante | -1.108 | .593 | .344 | -2.77 | .55 |
| | Bombeiro | Professor | -.188 | .589 | .998 | -1.83 | 1.46 |
| | | Magistrado | 1.654 | .598 | .054 | -.02 | 3.33 |
| | | CPCJ | 1.495 | .622 | .125 | -.24 | 3.23 |

| | | | | | | | |
|---|------------|------------|---------------------|------|------|-------|------|
| | Estudante | Estudante | .388 | .558 | .957 | -1.17 | 1.95 |
| | | Professor | -.575 | .558 | .841 | -2.14 | .99 |
| | | Magistrado | 1.267 | .569 | .181 | -.32 | 2.86 |
| | | CPCJ | 1.108 | .593 | .344 | -.55 | 2.77 |
| | | Bombeiro | -.388 | .558 | .957 | -1.95 | 1.17 |
| Imparcialidade na Atuação | Professor | Magistrado | 1.446 | .576 | .100 | -.17 | 3.06 |
| | | CPCJ | 2.005 ⁺ | .599 | .011 | .33 | 3.68 |
| | | Bombeiro | .500 | .567 | .903 | -1.09 | 2.09 |
| | | Estudante | .963 | .538 | .387 | -.54 | 2.47 |
| | Magistrado | Professor | -1.446 | .576 | .100 | -3.06 | .17 |
| | | CPCJ | .559 | .608 | .888 | -1.14 | 2.26 |
| | | Bombeiro | -.946 | .576 | .477 | -2.56 | .67 |
| | | Estudante | -.483 | .548 | .903 | -2.01 | 1.05 |
| | CPCJ | Professor | -2.005 ⁺ | .599 | .011 | -3.68 | -.33 |
| | | Magistrado | -.559 | .608 | .888 | -2.26 | 1.14 |
| | | Bombeiro | -1.505 | .599 | .099 | -3.18 | .17 |
| | | Estudante | -1.042 | .571 | .368 | -2.64 | .55 |
| | Bombeiro | Professor | -.500 | .567 | .903 | -2.09 | 1.09 |
| | | Magistrado | .946 | .576 | .477 | -.67 | 2.56 |
| | | CPCJ | 1.505 | .599 | .099 | -.17 | 3.18 |
| | | Estudante | .463 | .538 | .911 | -1.04 | 1.97 |
| | Estudante | Professor | -.963 | .538 | .387 | -2.47 | .54 |
| | | Magistrado | .483 | .548 | .903 | -1.05 | 2.01 |
| | | CPCJ | 1.042 | .571 | .368 | -.55 | 2.64 |
| | | Bombeiro | -.463 | .538 | .911 | -1.97 | 1.04 |
| Discernimento entre o que é correto e o que é incorreto | Professor | Magistrado | 1.504 ⁺ | .476 | .019 | .17 | 2.83 |
| | | CPCJ | 1.899 ⁺ | .494 | .002 | .52 | 3.28 |
| | | Bombeiro | .625 | .468 | .670 | -.68 | 1.93 |
| | | Estudante | .388 | .444 | .906 | -.85 | 1.63 |
| | Magistrado | Professor | -1.504 ⁺ | .476 | .019 | -2.83 | -.17 |
| | | CPCJ | .395 | .502 | .934 | -1.01 | 1.80 |
| | | Bombeiro | -.879 | .476 | .355 | -2.21 | .45 |
| | | Estudante | -1.117 | .452 | .109 | -2.38 | .15 |
| | CPCJ | Professor | -1.899 ⁺ | .494 | .002 | -3.28 | -.52 |
| | | Magistrado | -.395 | .502 | .934 | -1.80 | 1.01 |
| | | Bombeiro | -1.274 | .494 | .085 | -2.66 | .11 |
| | | Estudante | -1.512 ⁺ | .472 | .017 | -2.83 | -.19 |
| | Bombeiro | Professor | -.625 | .468 | .670 | -1.93 | .68 |
| | | Magistrado | .879 | .476 | .355 | -.45 | 2.21 |
| | | CPCJ | 1.274 | .494 | .085 | -.11 | 2.66 |
| | | Estudante | -.238 | .444 | .983 | -1.48 | 1.00 |
| | Estudante | Professor | -.388 | .444 | .906 | -1.63 | .85 |

| | | | | | | | |
|--|------------|------------|---------------------|------|-------|-------|------|
| | | Magistrado | 1.117 | .452 | .109 | -.15 | 2.38 |
| | | CPCJ | 1.512 [*] | .472 | .017 | .19 | 2.83 |
| | | Bombeiro | .238 | .444 | .983 | -1.00 | 1.48 |
| Defesa de Valores que são importantes para pessoas como você | Professor | Magistrado | 1.188 | .534 | .182 | -.30 | 2.68 |
| | | CPCJ | 1.803 [*] | .555 | .014 | .25 | 3.35 |
| | | Bombeiro | -.063 | .525 | 1.000 | -1.53 | 1.41 |
| | | Estudante | .238 | .498 | .989 | -1.16 | 1.63 |
| | Magistrado | Professor | -1.188 | .534 | .182 | -2.68 | .30 |
| | | CPCJ | .615 | .563 | .809 | -.96 | 2.19 |
| | | Bombeiro | -1.250 | .534 | .143 | -2.74 | .24 |
| | | Estudante | -.950 | .507 | .341 | -2.37 | .47 |
| | CPCJ | Professor | -1.803 [*] | .555 | .014 | -3.35 | -.25 |
| | | Magistrado | -.615 | .563 | .809 | -2.19 | .96 |
| | | Bombeiro | -1.865 [*] | .555 | .010 | -3.42 | -.32 |
| | | Estudante | -1.565 [*] | .529 | .033 | -3.04 | -.09 |
| | Bombeiro | Professor | .063 | .525 | 1.000 | -1.41 | 1.53 |
| | | Magistrado | 1.250 | .534 | .143 | -.24 | 2.74 |
| | | CPCJ | 1.865 [*] | .555 | .010 | .32 | 3.42 |
| | | Estudante | .300 | .498 | .974 | -1.09 | 1.69 |
| | Estudante | Professor | -.238 | .498 | .989 | -1.63 | 1.16 |
| | | Magistrado | .950 | .507 | .341 | -.47 | 2.37 |
| | | CPCJ | 1.565 [*] | .529 | .033 | .09 | 3.04 |
| | | Bombeiro | -.300 | .498 | .974 | -1.69 | 1.09 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Apêndice J:

Análise de Dados sobre a Escala de Atitudes face à PSP

Tabela 13: Médias dos Itens de Ranking

| Descriptive Statistics | | | |
|--|----|------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| Apresentação Pessoal | 80 | 8.13 | 1.672 |
| Postura de Respeito | 80 | 7.58 | 1.784 |
| Imparcialidade na Atuação | 80 | 7.38 | 1.702 |
| Discernimento entre o que é correto e o que é incorreto | 80 | 7.63 | 1.462 |
| Defesa de Valores que são importantes para pessoas como você | 80 | 7.63 | 1.610 |

Tabela 14: Divisão por Quartis - Escala de Atitudes

| Statistics | | | |
|----------------|---------|---------|--------------------|
| MeanSTATS | | | |
| N | Valid | 80 | |
| | Missing | 0 | |
| Mean | | 7.6650 | |
| Median | | 7.9000 | |
| Mode | | 8.00 | |
| Std. Deviation | | 1.41771 | |
| Minimum | | 3.00 | |
| Maximum | | 10.00 | |
| Sum | | 613.20 | |
| Percentiles | 25 | 7.0000 | Muito Desfavorável |
| | 50 | 7.9000 | Desfavorável |
| | 75 | 8.7500 | Favorável |
| | 100 | 10.0000 | Muito Favorável |

Tabela 15: Atitudes face à PSP por Grupo

| Grupo de Amostra * Escalas de Atitude Crosstabulation | | | | | | | |
|---|------------|---------------------------|--------------------|--------------|-----------|-----------------|---------|
| | | | Escalas de Atitude | | | | Total |
| | | | Muito Desfavorável | Desfavorável | Favorável | Muito Favorável | |
| Grupo de Amostra | Professor | Count | 2 | 2 | 5 | 7 | 16 |
| | | Expected Count | 4.8 | 3.2 | 4.0 | 4.0 | 16.0 |
| | | % within Grupo de Amostra | 12.5% | 12.5% | 31.3% | 43.8% | 100.0 % |
| | Magistrado | Count | 9 | 0 | 4 | 2 | 15 |
| | | Expected Count | 4.5 | 3.0 | 3.8 | 3.8 | 15.0 |
| | | % within Grupo de Amostra | 60.0% | 0.0% | 26.7% | 13.3% | 100.0 % |
| | CPCJ | Count | 8 | 2 | 2 | 1 | 13 |
| | | Expected Count | 3.9 | 2.6 | 3.3 | 3.3 | 13.0 |
| | | % within Grupo de Amostra | 61.5% | 15.4% | 15.4% | 7.7% | 100.0 % |
| | Bombeiro | Count | 2 | 6 | 4 | 4 | 16 |
| | | Expected Count | 4.8 | 3.2 | 4.0 | 4.0 | 16.0 |
| | | % within Grupo de Amostra | 12.5% | 37.5% | 25.0% | 25.0% | 100.0 % |
| | Estudante | Count | 3 | 6 | 5 | 6 | 20 |
| | | Expected Count | 6.0 | 4.0 | 5.0 | 5.0 | 20.0 |
| | | % within Grupo de Amostra | 15.0% | 30.0% | 25.0% | 30.0% | 100.0 % |
| Total | | Count | 24 | 16 | 20 | 20 | 80 |
| | | Expected Count | 24.0 | 16.0 | 20.0 | 20.0 | 80.0 |
| | | % within Grupo de Amostra | 30.0% | 20.0% | 25.0% | 25.0% | 100.0 % |

Tabela 16: Teste ANOVA* Escala de Atitudes

| ANOVA | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Escalas de Atitude | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 19.210 | 4 | 4.802 | 4.066 | .005 |
| Within Groups | 88.590 | 75 | 1.181 | | |
| Total | 107.800 | 79 | | | |

Tabela 17: Teste Tukey*Escala de Atitudes

| Multiple Comparisons | | | | | | |
|--|----------------------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| Dependent Variable: Escalas de Atitude | | | | | | |
| Tukey HSD | | | | | | |
| (I) Grupo de Amostra | (J) Grupo de Amostra | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Professor | Magistrado | 1.12917* | .39060 | .039 | .0373 | 2.2210 |
| | CPCJ | 1.37019* | .40582 | .010 | .2358 | 2.5045 |
| | Bombeiro | .43750 | .38425 | .786 | -.6366 | 1.5116 |
| | Estudante | .36250 | .36453 | .857 | -.6565 | 1.3815 |
| Magistrado | Professor | -1.12917* | .39060 | .039 | -2.2210 | -.0373 |
| | CPCJ | .24103 | .41184 | .977 | -.9102 | 1.3922 |
| | Bombeiro | -.69167 | .39060 | .398 | -1.7835 | .4002 |
| | Estudante | -.76667 | .37122 | .246 | -1.8043 | .2710 |
| CPCJ | Professor | -1.37019* | .40582 | .010 | -2.5045 | -.2358 |
| | Magistrado | -.24103 | .41184 | .977 | -1.3922 | .9102 |
| | Bombeiro | -.93269 | .40582 | .157 | -2.0670 | .2017 |
| | Estudante | -1.00769 | .38720 | .080 | -2.0900 | .0746 |
| Bombeiro | Professor | -.43750 | .38425 | .786 | -1.5116 | .6366 |
| | Magistrado | .69167 | .39060 | .398 | -.4002 | 1.7835 |
| | CPCJ | .93269 | .40582 | .157 | -.2017 | 2.0670 |
| | Estudante | -.07500 | .36453 | 1.000 | -1.0940 | .9440 |
| Estudante | Professor | -.36250 | .36453 | .857 | -1.3815 | .6565 |
| | Magistrado | .76667 | .37122 | .246 | -.2710 | 1.8043 |
| | CPCJ | 1.00769 | .38720 | .080 | -.0746 | 2.0900 |
| | Bombeiro | .07500 | .36453 | 1.000 | -.9440 | 1.0940 |
| *. The mean difference is significant at the 0.05 level. | | | | | | |

Tabela 18: Correlação entre Escala de Atitudes e Desempenho e Fiabilidade

| Correlations | | | | | |
|----------------|---|-------------------------|--|---|-----------------------|
| | | | Em termos gerais, como avalia o desempenho da PSP? | Considera que um cidadão comum pode contar com a PSP quando necessário? | Escalas de Atitude |
| Spearman's rho | Em termos gerais, como avalia o desempenho da PSP? | Correlation Coefficient | 1.000 | .420** | .410** |
| | | Sig. (1-tailed) | . | .000 | .000 |
| | | N | 80 | 80 | 80 |
| | Considera que um cidadão comum pode contar com a PSP quando necessário? | Correlation Coefficient | .420** | 1.000 | .335** |
| | | Sig. (1-tailed) | .000 | . | .001 |
| | | N | 80 | 80 | 80 |
| | Escalas de Atitude | Correlation Coefficient | .410** | .335** | 1.000 |
| | | Sig. (1-tailed) | .000 | .001 | . |
| | | N | 80 | 80 | 80 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).